



CONTRAT
entre
Île-de-France Mobilités,
et RATP
2021 – 2024

SOMMAIRE

Ce contrat est composé de quatre parties :

PARTIE I : DISPOSITIONS TRANSVERSES.....	3
PARTIE II : MODE FER.....	217
PARTIE III : MODE TRAMWAY	352
PARTIE IV : MODE BUS.....	452
ANNEXES	573



CONTRAT
entre
Île-de-France Mobilités,
et RATP
2021 – 2024

PARTIE I : DISPOSITIONS TRANSVERSES

SOMMAIRE

PREAMBULE	8
PARTIE I - DISPOSITIONS TRANSVERSES AUX MODES	11
TITRE I. PRESENTATION DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES	11
<i>Chapitre I - Présentation du contrat</i>	11
Article 1 Objet du contrat	11
Article 2 Documents contractuels	12
Article 3 Prise d'effet et durée du contrat	12
Article 4 Missions, droits et obligations des parties	12
Article 5 Champ d'application du contrat	15
<i>Chapitre II - Dispositions générales</i>	16
Article 6 Responsabilité sociale de l'entreprise et environnementale	16
Article 7 Continuité du service	22
Article 8 Confidentialité	24
Article 9 Propriété intellectuelle	29
Article 10 Protection des données personnelles	35
Article 11 Open data	35
Article 12 Dispositif de prévention de différends et pénalités	36
Article 13 Responsabilités et assurances	36
Article 14 Intervention des tiers	38
Article 15 Révision	40
Article 16 Force majeure	40
Article 17 Règlement des différends	42
Article 18 Dispositions spécifiques liées à la crise Covid ou autre adaptation d'offre temporaire demandée par Île de France Mobilités	42
TITRE II. TARIFICATION ET GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES	46
<i>Chapitre I - Tarification</i>	46
Article 19 Obligations relatives à la tarification	46
Article 20 Obligations relatives aux supports des titres de transport	49
<i>Chapitre II - Gestion des produits tarifaires</i>	50
Article 21 Distribution des produits tarifaires	50
Article 22 Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)	62
Article 23 Système billettique RATP	68
Article 24 Activités communautaires	72
Article 25 Sécurité du Système NAVIGO	73
<i>Chapitre III - Traitement des données de validation télébillettiques</i>	74
Article 26 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise.	74
Article 27 Mise en œuvre du service Navigo Liberté+ généralisé à toute l'Île-de-France	81
Article 28 Pénalités en cas de défaut de remontée des données de validation télébillettiques relatives au service Navigo Liberté+	83
Article 29 Accès aux données du SIDV et du SI-Services	84
Article 30 Auditabilité du SIDV et du SI Service	86
TITRE III. RÉGIME FINANCIER ET FISCAL	87
<i>Chapitre I - Principes généraux / préambule</i>	87
Article 31 Principes généraux relatifs à la rémunération de l'OT	87
Article 32 Principes généraux relatifs à la rémunération du GI	88

Article 33 Principes généraux relatifs à la rémunération de la Sûreté.....	89
Article 34 Principes de séparation comptable	89
<i>Chapitre II - Recettes directes et autres recettes reversées à Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>90</i>
Article 35 Les recettes directes de la RATP	90
Article 36 Le calcul des recettes directes	90
Article 37 Reversement des recettes tarifaires à Île-de-France Mobilités.....	91
Article 38 Périodicité et modalités de reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des recettes	92
Article 39 Ventes en grand nombre à des intermédiaires	93
<i>Chapitre III - Les financements de RATP OT versés par Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>94</i>
Article 40 Principe général	94
Article 41 La rémunération « R1 » relative aux obligations de service public	94
Article 42 La rémunération « R2 » au financement des charges de capital.....	96
Article 43 La subvention « S3 » spécifique au financement du matériel roulant tram.....	96
Article 44 Intéressement aux Recettes Directes	97
Article 45 Intéressement aux validations de SURFACE de la RATP	98
Article 46 Prise en compte des effets des décisions tarifaires d'Île-de-France Mobilités.....	108
Article 47 Prise en compte de l'effet de la grève sur les Recettes Directes	111
Article 48 Les recettes complémentaires de la RATP OT	115
<i>Chapitre IV - La rémunération de RATP GI versée par Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>116</i>
Article 49 Principe Général.....	116
Article 50 La rémunération « R1 » relative charges d'exploitation.....	117
Article 51 La rémunération « R2 »	118
Article 52 Activités non régulées du GI RATP.....	118
Article 53 Régularisation de la rémunération	118
Article 54 Régulation de la rémunération du GI RATP	119
<i>Chapitre V - Les financements de RATP SUR versés par Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>119</i>
Article 55 Principe général	119
Article 56 La rémunération « RSur » relative aux charges d'exploitation.....	120
Article 57 Les recettes complémentaires de la RATP SUR	120
<i>Chapitre VI - Adaptations de la rémunération liées à l'exécution du service contractualisé</i>	<i>121</i>
Article 58 Modification significative du service contractualisé.....	121
Article 59 Cas d'alerte à la pollution	122
Article 60 Les autres mesures de gratuité partielle ou totale.....	123
<i>Chapitre VII - Remboursement des voyageurs</i>	<i>124</i>
Article 61 Mesures commerciales ponctuelles	124
Article 62 Remboursement des voyageurs en cas de grève.....	124
Article 63 Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable.....	125
Article 64 Modalités pratiques de mises en œuvre des remboursements des voyageurs	126
<i>Chapitre VIII - Modalités de facturation et de règlement de la rémunération de la RATP.....</i>	<i>127</i>
Article 65 Factures prévisionnelles	127
Article 66 Règlement des acomptes mensuels	129
Article 67 La facture annuelle	132
Article 68 Partage du résultat	135
Article 69 La fiscalité	136
TITRE IV. SURETE - L'OFFRE DE SERVICES	137
<i>Chapitre I - Principes généraux de sûreté et rôles des parties dans les politiques de services.....</i>	<i>137</i>
Article 70 Principes généraux de sûreté.....	137
Article 71 Rôles et responsabilités des parties.....	137
<i>Chapitre II - Engagement de la RATP</i>	<i>138</i>
Article 72 Moyens humains et techniques.....	138

Article 73 Les moyens du service interne de sécurité de la RATP	139
Article 74 Activité de médiation de l'opérateur de transport en complément de l'offre de sûreté.....	140
Article 75 Engagements RATP pour le suivi de la qualité des services sûreté	140
Article 76 Les indicateurs par politique.....	143
<i>Chapitre III - Pilotage de la sûreté.....</i>	<i>145</i>
Article 77 Instances d'échanges entre RATP et Île-de-France Mobilités.....	145
Article 78 Comptabilité	145
TITRE V. COMMUNICATION	145
Préambule	145
Article 79 – Définition et périmètre du contrat	146
Article 80 Rôle des parties.....	147
Article 81 Communication relative à la marque d'Ile de France Mobilités et au design du parcours voyageur.....	148
Article 82 Communication faite au voyageur et marquage serviciel	151
Article 83 Communication de crise et communication presse.....	152
Article 84 Communication des projets et des travaux	153
Article 85 Communication événementielle.....	154
Article 86 Communication sur les réseaux sociaux et les blogs	155
Article 87 Communications « partagées »	156
Article 88 Pilotage	158
Article 89 Diffusion.....	160
Article 90 Pénalités.....	161
TITRE VI. MOBILITE SERVICIELLE	162
Article 91 L'objectif et le périmètre du chapitre Mobilité servicielle.....	162
Article 92 La fourniture et l'échange de données	164
Article 93 Les services numériques	166
Article 94 Les Médias à distance proposés aux usagers.....	167
Article 95 La distribution	169
Article 96 L'innovation des services numériques et Médias à distance.....	169
TITRE VII. GOUVERNANCE, SUIVI, CONTROLE	170
<i>Chapitre I - Dispositions communes de suivi de gouvernance.....</i>	<i>170</i>
Article 97 Obligations générales	170
Article 98 Exécution du contrat.....	170
Article 99 Obligation générale de transparence notamment financière	174
Article 100 Suivi de l'exécution du contrat	178
Article 101 Contrôle de l'exécution du contrat.....	183
<i>Chapitre II - Gouvernance et suivi des investissements.....</i>	<i>185</i>
Article 102 Rôle d'Île-de-France Mobilités dans la définition des investissements	185
Article 103 Rôle de la RATP dans la définition des investissements	186
Article 104 Eléments constitutifs du PQI.....	186
Article 105 Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI	187
Article 106 Financement du PQI.....	187
Article 107 Cas des investissements GI	189
Article 108 Programmation des investissements.....	189
Article 109 Gouvernance des projets d'investissement.....	194
Article 110 Instances de suivi des investissements.....	203
Article 111 Dispositions particulières concernant les matériels roulants	209
<i>Chapitre III - Gouvernance de l'innovation.....</i>	<i>209</i>
Article 112 Préambule.....	209

Article 113 Rôle d'Île-de-France Mobilités dans la définition des orientations en matière d'innovation	210
Article 114 Rôle de la RATP en matière d'innovation	210
Article 115 Champ d'application	210
Article 116 Financement des actions d'innovation	211
Article 117 Le Comité Innovation	212
Article 118 Propriété intellectuelle et réutilisation des résultats	213
TITRE VIII. FIN DE CONTRAT	213
Article 119 Echéance du Contrat.....	213
Article 120 Dispositions diverses liées à la fin normale du contrat.....	215

PREAMBULE

Les administrateurs d'Île-de-France Mobilités affirment leur attachement à la ponctualité, la régularité et à la qualité du service public des transports, conscients qu'elles constituent le levier principal pour la satisfaction des voyageurs et l'attractivité du transport francilien. Par son action de développement d'une offre de transport multimodale Île-de-France Mobilités, autorité organisatrice des transports publics de voyageurs dans la Région capitale, participe du rayonnement, de l'attractivité et de l'équilibre de l'Île-de-France.

Le contrat 2021-2024 entre Île-de-France Mobilités et la RATP, outil de mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de services rendus aux voyageurs franciliens par l'opérateur, correspond au dernier contrat élaboré dans le cadre du monopole du bus, avant la mise en concurrence du réseau de bus exploité par la RATP au 1er janvier 2025. Il intègre des dispositions visant à préparer la mise en concurrence plus particulièrement du mode bus.

Face au défi que constitue l'amélioration de la ponctualité, la régularité et de la qualité de service, Île-de-France Mobilités renouvelle par ce nouveau contrat une ambition partagée avec RATP : une priorité réaffirmée de renforcer la qualité de service, conforter et contrôler la réalisation des investissements, dans un cadre financier rénové et maîtrisé et dans la perspective de la mise en concurrence.

1. Renforcer les exigences et mécanismes contractuels liés à la qualité de service

Île-de-France Mobilités et la RATP se donnent l'ambition d'une forte amélioration de la ponctualité, de la régularité et de la qualité du service rendu aux voyageurs. Six volets prioritaires sont identifiés :

1. L'amélioration de la production de l'offre par l'opérateur, pour assurer en toute circonstance une offre conforme à l'engagement pris dans son contrat, afin de transporter les voyageurs dans les conditions les meilleures,
2. La régularité et la ponctualité, notamment pour le réseau bus et le RER B,
3. L'information voyageurs : l'information, notamment en situation perturbée, programmée ou imprévue – en particulier la cohérence entre les différents canaux et opérateurs – doit être fortement améliorée, là aussi pour le réseau bus et le RER notamment,
4. Le confort : propreté et disponibilité renforcée de toilettes, mais aussi confort climatique, amélioration de la qualité de l'air (notamment dans le métro) et gestion des déchets,
5. La sûreté des espaces et des rames, notamment dans le réseau métro,
6. L'intermodalité : avec une ambition forte sur le développement du stationnement vélos et la qualité du service associé.

Une vigilance est portée à la qualité de l'accueil en gares et stations, en termes de services offerts afin de garantir la disponibilité des équipements (information voyageurs, élévatique, vidéoprotection, bornes d'appel, appareils de vente et de validation, etc.) et la possibilité de joindre facilement à tout moment. La mise en place d'outils et d'innovations notamment numériques ainsi que la polyvalence accrue des agents sont la garantie de cette qualité de service.

L'amélioration de l'accessibilité est également recherchée.

Enfin, le MaaS francilien élaboré sous pilotage d'Île-de-France Mobilités s'articule autour de trois grands objectifs :

- Améliorer le service aux voyageurs avec une expérience sans couture (sans discontinuité) et personnalisée ;
- Améliorer la connaissance des clients et des usages afin de mieux orienter les politiques publiques de mobilité ;
- Catalyser et diffuser l'innovation pour une mobilité durable et inclusive.

Dans le cadre du présent contrat, la RATP transmet les données et informations nécessaires à Île de France Mobilités pour exercer ses missions d'autorité organisatrice.

Ce contrat porte un changement de paradigme fondamental par rapport au précédent : l'utilisateur est considéré comme un véritable client. Cette exigence se traduit par une approche davantage centrée sur le ressenti et le vécu des usagers, plus fine, tant dans le suivi des performances que dans la relation aux voyageurs (accueil en gare, en station et dans les rames, mais également information en situation perturbée).

Ce contrat a en outre substantiellement évolué par rapport au contrat précédent sur sa dimension incitative et responsabilisante. Les enveloppes de bonus-malus et pénalités ont significativement été accrues.

2. Conforter et contrôler la réalisation des investissements

Prolonger les ambitieux programmes d'investissements mis en œuvre depuis plusieurs années en matière de renouvellement du matériel roulant et de modernisation et sécurisation du réseau constitue une priorité pour Île-de-France Mobilités et la RATP.

Un effort d'investissement particulier est réalisé sur le RER B. En outre, la transition énergétique des centres bus vers les technologies électriques et GNV doit être achevée en grande partie avant 2025.

Les investissements relatifs à la rénovation, la désaturation et aux services en gare et stations sont poursuivis dans une logique d'innovation et d'amélioration des conditions d'accueil des voyageurs, pour offrir des solutions adaptées au plus près des attentes clients. L'intermodalité est développée en augmentant significativement les places de stationnement vélo en gare, en cohérence avec les objectifs de la politique en faveur du vélo d'Île-de-France Mobilités et du Plan Vélo régional.

Les investissements indispensables à la réalisation de l'offre et à la qualité du service sont programmés tant au titre du statut d'opérateur de transport de la RATP qu'en tant que gestionnaire d'infrastructure.

Les programmes d'investissement pluriannuels sont précis et déclinés de manière à obtenir une visibilité améliorée sur l'ensemble du patrimoine confié à la RATP. Des mécanismes sont prévus pour inciter la RATP à respecter le coût objectif des projets d'investissements dans le domaine des infrastructures. Île-de-France Mobilités sera systématiquement associée dans le choix des priorités des projets de rénovation des gares et stations et des services à implanter. Une amélioration du reporting sur l'exécution des projets et la mise en œuvre des services est prévue par rapport à l'ancien contrat.

La part des investissements faisant l'objet de subventions d'Île-de-France Mobilités est significativement renforcée de manière à maîtriser la trajectoire financière à long terme et à renforcer le contrôle des investissements par Île-de-France Mobilités.

3. Maîtriser le budget et les risques financiers

Le nouveau contrat intègre des hypothèses fortes en termes de productivité, qui permettent de maîtriser la rémunération d'exploitation. La transparence financière est accrue.

Un engagement renforcé est pris sur le montant des recettes voyageur, que favorise l'efficacité de la lutte contre la fraude. L'accroissement de cet engagement est pleinement cohérent avec les exigences en matière de qualité de service, qui conditionne la fréquentation.

Ces économies sont réalisées sans porter préjudice aux conditions d'emploi des salariés de la RATP, garanties par la Loi d'Orientation des Mobilités.

4. Renforcer la transparence et préparer l'ouverture à la concurrence

Pour renforcer dès maintenant les exigences et conditions d'exécution du service, et préparer dans les meilleures conditions l'ouverture à la concurrence des lignes de bus, qui interviendra le 31 décembre 2024, une forte visibilité sur les centres bus (coûts d'exploitation, avancement des travaux, etc.) ainsi que sur l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation de ce mode est prévue. Le contrat met en œuvre la reprise du patrimoine par Île-de-France Mobilités dans la perspective de l'ouverture à la concurrence du réseau bus à l'échéance de fin 2024. Il permet à Île-de-France Mobilités d'accéder à toute donnée qu'elle juge utile pour organiser ses futurs appels d'offres dans les conditions qui seront définies au contrat en conformité avec les dispositions légales et réglementaires.

Le contrat est rédigé dans l'optique de la mise en concurrence en comportant une partie propre pour chacun des modes.

PARTIE I - DISPOSITIONS TRANSVERSES AUX MODES

Sauf indication contraire, les Titres, Chapitres et Articles cités dans le texte qui suit sont ceux de la présente Partie I.

TITRE I. PRESENTATION DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES

Chapitre I - Présentation du contrat

Article 1 Objet du contrat

Le présent contrat, conformément à l'article R.1241-22 du Code des transports, définit les conditions de réalisation par la RATP du service public de transport collectif de voyageurs en Île-de-France dont elle est chargée.

Le présent contrat définit également, conformément aux articles L.2142-3 du code des transports et aux articles 2 et 3 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP, les modalités de fonctionnement des relations entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour l'exécution des missions de gestionnaire d'infrastructure. La rémunération de l'exercice des missions du gestionnaire d'infrastructure, telle que prévue par le présent contrat, s'inscrit dans le cadre du décret n°2020-1752 du 28 décembre 2020.

Le présent contrat présente une Partie I transverse à l'ensemble des modes et pour l'activité de gestionnaire d'infrastructure, qui définit précisément les relations entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour les thématiques suivantes :

- Titre I.1 – Présentation du contrat et dispositions générales
- Titre I.2- Tarification, gestion des produits tarifaires et suivi du trafic
- Titre I.3 - Régimes financiers et fiscal
- Titre I.4 – Sûreté – L'offre de services
- Titre I.5 - Communication
- Titre I.6 - Mobilité servicielle
- Titre I.7 - Gouvernance, suivi, contrôle
- Titre I.8 - Fin de contrat – Clauses transverses

En outre, les Parties II, III et IV du contrat sont consacrées respectivement aux modes ferré (dont activité de GI), tramway et bus et définissent précisément les relations entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour les items suivants :

- L'offre de transport
- La qualité de service
- L'information voyageurs
- La gestion des biens et les investissements
- La fin de contrat (spécificités par mode, complémentaires au titre I.8)

Article 2 Documents contractuels

Sauf stipulation contraire dans le présent contrat, les pièces contractuelles comprennent, par ordre de priorité, le présent Contrat et ses Annexes. Les Annexes du Contrat font partie intégrante du Contrat et ont valeur contractuelle. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes.

En cas de contradiction entre les stipulations du corps du Contrat et une stipulation d'une Annexe, les stipulations du corps du Contrat prévalent.

Article 3 Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de 4 années à compter du 1er janvier 2021. Il prend fin le 31 décembre 2024 (« l'échéance normale » du Contrat). Il entre en vigueur à compter de la date de notification du contrat par Île-de-France Mobilités, après signature des deux parties, mais prendra effet à compter du 1^{er} janvier 2021, et couvrira donc la période antérieure à la date de notification, courant à compter de la date à laquelle le contrat précédent a pris fin, à l'exclusion des articles pour lesquels il est expressément stipulé qu'ils prendront effet à compter d'une autre date.

Article 4 Missions, droits et obligations des parties

Article 4-1 Missions d'Île-de-France Mobilités

Autorité organisatrice des transports en Île-de-France, Île-de-France Mobilités exerce les missions prévues aux articles L.1241-1 et L.1241-2 du code des transports, et celles notamment de :

- Fixer les relations à desservir, en définissant notamment l'offre de transport et le niveau de qualité de service ;
- Désigner les exploitants en charge des services de transport public de personnes, et conclure avec eux des contrats de service public ;
- Définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services de transport ;
- Veiller à la cohérence des programmes d'investissement sous réserve des compétences reconnues respectivement aux opérateurs de transport et gestionnaires d'infrastructures ;
- Arrêter la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social du système de transport ;
- Concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers

- Favoriser le transport des personnes à mobilité réduite en définissant les principes de mise en œuvre des articles L. 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Définir, assurer ou faire assurer l'information multimodale ;
- Garantir le caractère intermodal des systèmes ;
- Définir et contrôler l'exécution de l'offre ;
- Contrôler l'exécution du plan d'investissement ;
- Coordonner la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondants des maîtres d'ouvrage concernés ; Île-de-France Mobilités peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage des nouveaux systèmes de transport non encore exploités, dans les conditions définies au code des transports ;
- Être à l'initiative de l'élaboration et de la révision du Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France dans le cadre des dispositions des articles L 1241-14 et suivants du code des transports ;
- Définir et mettre en œuvre la politique globale de communication relative à l'organisation des transports en Île-de-France, hormis celle des entreprises ;
- Garantir le bon emploi des deniers publics en assurant le meilleur service dans des conditions financières maîtrisées

Article 4-2 Missions et obligations de RATP

1) Missions de la RATP

La RATP, conformément à l'article L.2142-1 du code des transports, exploite le service public de transports de voyageurs tel que défini dans le présent contrat et assure la mission de gestion d'infrastructures au sens des articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports.

La RATP assure la maîtrise d'ouvrage des projets d'investissement portant sur les biens lui appartenant et/ou assure la maîtrise d'ouvrage conjointe dans les conditions définies à l'article L 1241-4 du Code des transports.

La RATP :

- Assure la fourniture de l'offre de transport et autres services définis dans le contrat ;
- Assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement du matériel, et des systèmes de transport (des installations, infrastructures, et équipements nécessaires ou utiles à l'exécution du service) ;
- Commercialise tous les produits tarifaires (hormis ceux délégués à un tiers), contribue à la promotion du service (marketing et développement) et assure le service après-vente et une information globale auprès de la clientèle ;
- Contribue à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, codifiée aux articles L 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Respecte les spécifications définies par Île-de-France Mobilités en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux et met en œuvre, en collaboration avec Île-de-France Mobilités et les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- Informe Île-de-France Mobilités sur l'exécution du service public et du présent contrat, notamment au moyen d'un rapport annuel ;

- Propose les adaptations de l'offre qui lui paraissent nécessaires compte tenu de sa connaissance des besoins de la clientèle ;
- Met à disposition les informations dont elle dispose pour assurer le fonctionnement du dispositif d'informations communautaire assuré par Île-de-France Mobilités ;
- Assure des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service ;
- Est force de proposition tant en ce qui concerne la qualité, la modernisation de réseaux et leur interopérabilité, que le développement de l'offre ;
- Réalise le programme d'investissements défini par le présent contrat dans le cadre financier prévu contractuellement.

La mission de gestionnaire d'infrastructures assurée par la RATP, définie à l'article L.2142-3 du code des transports complété par le décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 comprend notamment :

- La surveillance et l'entretien régulier de l'infrastructure définie aux articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports ;
- L'aménagement, l'entretien, la réparation et le renouvellement de l'infrastructure ;
- La gestion des systèmes de contrôle, de régulation et de sécurité des lignes et des réseaux ;
- L'adaptation des lignes, ouvrages et installations en prenant en compte les besoins des utilisateurs et en favorisant leur interopérabilité. Elle prend en compte les besoins de la défense.
- Les réparations, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant ;
- La gestion du trafic et des circulations des lignes et réseaux lorsque les exigences de sécurité et d'interopérabilité du système ferroviaire ou la continuité du service public l'imposent et la contribution à la définition des objectifs et principes relatifs à la gestion du trafic et des circulations sur ce réseau, en cohérence avec l'offre définie par Île-de-France Mobilités ;
- La contribution à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, codifiée aux articles L.1112-1 et suivants du Code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Le respect des spécifications définies par Île-de-France Mobilités en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux et la mise en œuvre, en collaboration avec Île-de-France Mobilités et les autres transporteurs, des moyens adéquats pour l'assurer.

2) Obligations de service public incombant à la RATP

La RATP est soumise légalement et contractuellement à des obligations de service public au sens du droit européen et du droit français, et notamment à l'obligation :

- De transporter, s'analysant comme l'obligation d'accepter et d'effectuer tout transport de voyageurs à des tarifs publics et aux conditions de transport déterminées par Île-de-France Mobilités ;
- D'entretenir et d'exploiter le matériel roulant affecté aux services dont elle a la charge et dont Île-de-France Mobilités est propriétaire
- D'entretenir et d'exploiter les autres biens, équipements et installations affectés aux services dont elle a la charge

- D'appliquer la tarification, considérée comme l'obligation pour la RATP de vendre et d'accepter les produits tarifaires de transport selon les conditions générales de vente fixées par Île-de-France Mobilités ;
- D'assurer la continuité du service, notamment dans les conditions prévues notamment aux articles L.1221-1 et suivants du Code des transports,
- De participer à des systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres de transport et d'utilisation des points de correspondance ;
- De contribuer à la sûreté des voyageurs ;
- De contribuer aux obligations liées à l'accessibilité des services de transport issues des articles L 1112-1 et suivants du code des transports ;
- D'assurer la mission de gestionnaire d'infrastructure prévue aux articles L.2142-3 et L.2142-10 du Code des transports

Article 5 Champ d'application du contrat

Article 5-1 Activités directement liées à l'exécution du service défini par Île-de-France Mobilités

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le service public de transport collectif de voyageurs assuré par la RATP, comprend notamment :

- L'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs, créés avant le 3 décembre 2009 dans des conditions prévues à l'article L.1241-6 du code des transports. Ces services sont définis en annexe.
- L'exploitation et la maintenance des biens immobiliers et mobiliers nécessaires à l'exécution des services ;
- Les dispositifs de vente et de promotion commerciale, ainsi que la commercialisation des produits tarifaires utilisables en Île-de-France dans le respect de la tarification applicable en Île-de-France et sans préjudice des droits des autres transporteurs franciliens en la matière ;
- Les activités concourant directement à la réalisation du service de transport public en Île-de-France exercées en commun avec les autres transporteurs ;
- Les autres activités contribuant à la valorisation des services et espaces de transport sans préjudice des compétences reconnues à la RATP en tant que gestionnaire d'infrastructures ;
- Le contrôle des voyageurs, au regard des règles de poursuite des infractions prévues par les articles L.2241-1 et suivants (transports ferroviaires ou guidés) et L.3116-1 et suivants (transports routiers) du Code des transports ;
- La mission de prévention du service interne de sécurité de la RATP, prévue à l'article L.2251-1 du Code des transports ;
- L'offre contractuelle qui peut être modifiée au cours de l'exécution du contrat, selon les modalités définies dans le Titre I de chacune des parties relatives à un mode.

Article 5-2 Les activités complémentaires

Entrent dans le champ d'application du présent contrat les activités complémentaires aux activités décrites à l'Article 5-1, sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution des dites activités.

Sont des activités complémentaires, toute activité utilisant les biens du contrat impliquant une incidence positive pour les voyageurs au sein du réseau exploité au titre des obligations de service

public assumées par la RATP et dont le produit est identifié dans la maquette financière. Constituent notamment des activités complémentaires la concession des espaces publicitaires et commerciaux ou les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de RATP. Elles contribuent à l'équilibre économique du contrat.

L'organisation de ces activités ressort de l'initiative et de la responsabilité de RATP.

Les modalités d'intégration des activités annexes dans l'équilibre économique du contrat sont définies par le régime financier objet du TITRE III et le régime des biens aux Articles 46-2 et 46-3 de la Partie IV.

Toute nouvelle activité complémentaire autre que celle utilisant uniquement les biens propres de la RATP réalisée sur le réseau telle que définie ci-dessus devra faire l'objet d'un accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

Les activités exclues du champ d'application du contrat, dont notamment les activités exercées par la RATP hors de l'Île-de-France et par les filiales de la RATP en Île-de-France, ne peuvent en aucun cas être financées par l'utilisation des rémunérations prévues pour l'exécution du présent contrat. Sans préjudice des stipulations du présent contrat relatives au réemploi du matériel roulant et à l'utilisation des installations des centres opérationnels bus, l'utilisation des biens affectés à l'exécution de l'offre contractuelle dans le cadre d'activités exclues du contrat (autre que les biens propres) nécessite l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

Chapitre II - Dispositions générales

Article 6 Responsabilité sociale de l'entreprise et environnementale

Chaque année, la RATP présentera à la CQSAU, sa politique en matière sociale et environnementale.

Article 6-1 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social

Île-de-France Mobilités est attentive aux conditions de travail des agents de la RATP. Elle invite la RATP à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents.

La RATP s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés. Elle mettra en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Elle s'efforcera de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Elle veille également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation et l'organisation de parcours professionnel notamment pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipes.

La RATP mène une politique active de réduction des expositions professionnelles aux émissions diesel et de particules fines dans ses espaces souterrains. Elle s'engage à investir pour éradiquer le diesel pour les véhicules de maintenance et équipements industriels opérant en tunnel et à étudier toute solution alternative au diesel pour les véhicules de maintenance industriels (chantiers voie et caténaire et véhicules rail-route notamment). La RATP s'engage également, en matière de prévention

de l'exposition de ses salariés aux particules fines dans ses espaces souterrains, à assurer une surveillance régulière, (en continu aujourd'hui sur trois gares et stations) de la qualité de l'air sur ses réseaux métro et RER et à informer ses salariés des résultats de ces mesures. Elle poursuivra, sous la forme d'un plan d'actions, les programmes de modernisation des matériels roulants et des systèmes de ventilation des stations qu'elle a déjà engagés afin de réduire significativement l'exposition des salariés et voyageurs. En cas d'évolution des recommandations ou prescriptions émanant de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES), la RATP s'engage à renforcer son plan d'actions pour satisfaire les exigences de l'ANSES. Si de nouvelles actions non identifiées dans le PQI à la date de signature du présent contrat, se révèlent nécessaires, notamment pour prendre en compte des nouvelles exigences de l'ANSES, Île-de-France Mobilités prendra en charge les éventuels financements, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter. Un avenant sera conclu à cet effet.

Article 6-2 Engagement en faveur de l'insertion professionnelle

1) Une politique d'emploi en faveur de l'insertion professionnelle

La RATP, entreprise publique socialement responsable et solidaire, a placé depuis de nombreuses années l'insertion, l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi de toute personne quel que soit son âge et son niveau de qualification, au cœur de sa politique sociale.

Cette politique qui s'appuie sur la transmission des savoirs et des compétences entre générations, constitue l'une des valeurs de la RATP qui entend marquer ainsi sa volonté de faire de ses métiers liés au transport de voyageurs, un facteur d'intégration et de développement de la solidarité urbaine.

Depuis près de 20 ans, cette politique conforme à la tradition et aux valeurs de l'entreprise, offre notamment à des jeunes sortis du système scolaire sans qualification, l'opportunité d'accéder aux différents métiers qualifiés de l'entreprise dans le cadre de l'embauche directe et pour certains d'obtenir des équivalences de diplôme.

Ainsi, la RATP s'engage à recruter 850 apprentis par an pendant la durée du contrat, à conditions légales comparables.

2) Les achats, un levier en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle

Au travers de ses activités, la RATP contribue aux politiques publiques en faveur de l'inclusion des personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi et à la cohésion sociale.

Ses achats constituent un levier qui participe à cette démarche. Cela se traduit par l'achat direct aux structures de l'insertion par l'activité économique et du handicap, qui poursuivent une mission sociale d'inclusion dans l'emploi, et par l'intégration de clauses d'insertion dans les marchés qui s'y prêtent. Les engagements de la RATP se déclinent dans sa politique d'achats responsables. Par ailleurs, la RATP est signataire de la charte RSE pour la réalisation des marchés du Grand Paris (en 2015).

La RATP présentera une fois par an, au mois de mars, le bilan des actions menées par les achats en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle, pour l'année passée, au travers des indicateurs quantitatifs suivants :

- Montant des achats solidaires (achats directs Insertion et Handicap)
- Clause d'insertion :
 - o Nombre de marchés avec une clause d'insertion (en cours d'exécution)

- Nombre d'heures d'insertion
- Nombre de bénéficiaires du dispositif

Au-delà de ces données chiffrées, la RATP communiquera des informations qualitatives sur les actions engagées, les segments d'achats concernés, et plus spécifiquement par rapport aux clauses d'insertion, les collaborations avec les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion, les modalités de mise en œuvre, les bénéficiaires, ...

Article 6-3 Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée

Au-delà de ses obligations légales et réglementaires, la RATP entend être exemplaire et adhérer aux engagements environnementaux qui sont au cœur de sa politique de développement durable. Identifier ses activités à risques et réduire les nuisances liées à son activité est un des axes structurants de sa politique environnementale.

1) Energie-climat

Île-de-France Mobilités et la RATP considèrent que la transition énergétique et l'atténuation du changement climatique constituent des enjeux prioritaires. La RATP intègre systématiquement ces préoccupations comme un axe fort des projets et de l'exploitation du réseau.

La RATP s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) par voyageur.km de 50% et ses consommations d'énergie par voyageur.km de 20% d'ici 2025, par rapport à 2015 sous-réserve de la non évolution des programmes de renouvellement des matériels roulants et de la fréquentation (voyageur.km).

Ces deux objectifs sont établis sur le périmètre global des consommations d'énergie de la RATP et non uniquement les consommations liées à la traction. Ces engagements mobilisent l'ensemble des métiers de la RATP : l'exploitation et la maintenance des réseaux de bus, métro, RER et tramway mais également la gestion du patrimoine immobilier.

Pour y parvenir, la RATP met en œuvre des plans d'actions visant à la fois la sobriété et l'efficacité énergétique, ainsi que la maîtrise et l'amélioration de son empreinte carbone. Si de nouvelles actions non identifiées dans le PQI à la date de signature du présent contrat se révèlent nécessaires, Île-de-France Mobilités prendra en charge les éventuels financements, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter. Un avenant sera conclu à cet effet.

Ces plans d'actions seront communiqués à Île-de-France Mobilités, ainsi qu'un bilan de leur mise en œuvre, avec une fréquence équivalente à celle du bilan des émissions de gaz à effet de serre évoqué ci-après.

- Bus: Avec le projet BUS 2025, Île-de-France Mobilités et la RATP engagent la transition énergétique du réseau de Bus afin que à l'horizon 2034, 100 % du parc des autobus sera constitué de véhicules électriques ou au biogaz 100%.

La RATP intègre la formation à l'éco-conduite dans le cursus de formation des conducteurs de bus.

- Matériels roulants ferroviaires (Métro, RER et Tramways) : Les achats de nouveaux matériels roulants intègrent systématiquement des spécifications relatives à la sobriété et à l'efficacité énergétique de la traction et des auxiliaires.

Par ailleurs, dans le cadre des programmes de modernisation des matériels roulants fer, la RATP poursuit le déploiement de la récupération de l'énergie de freinage.

- Patrimoine immobilier : La RATP réalise les audits énergétiques de ses bâtiments tertiaires et industriels de plus de 1 000 m². Ces audits énergétiques sont mis à jour tous les 5 ans.
- Energies renouvelables : Dans ses projets, la RATP s'engage à étudier systématiquement l'opportunité de recourir aux énergies renouvelables ou de récupération.
- Actions de reporting :
 - Information GES des prestations de transport : La RATP communique annuellement à Île-de-France Mobilités le résultat des mises à jour du calcul de l'information GES des prestations de transport. Des données moyennes pour le réseau Île-de-France sont établies par Île-de-France Mobilités, sur la base des indicateurs des réseaux Optile, SNCF et RATP.
 - Bilan des émissions de gaz à effet de serre de la RATP : La RATP remettra à Île-de-France Mobilités, en 2021 le rapport d'évaluation de ses émissions de GES. Ce rapport comprendra, outre le bilan global des émissions, une explicitation de la méthode utilisée pour établir ce bilan par grand poste, en particulier pour le poste « énergie de traction » (qui représente plus de la moitié des émissions).

2) Santé des voyageurs et des riverains

Les collectivités locales ont désormais la latitude de définir des politiques de réduction du bruit et de la pollution de l'air, qui peuvent concerner l'activité de transport par bus, et impliquer soit des rythmes d'investissement accélérés, soit des réorganisations d'affectation de la flotte. Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à élaborer une position commune.

Dans le domaine de la santé, la RATP s'engage par ailleurs à mener des actions pour améliorer la qualité de l'air sur l'ensemble du réseau de transport et à lutter contre le bruit et les vibrations dans la limite des financements (exploitation et investissement) prévus au contrat.

Si de nouvelles actions non identifiées dans le PQI à la date de signature du présent contrat se révèlent nécessaires, Île-de-France Mobilités prendra en charge le cas échéant les éventuels financements, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, dans le cadre de la gouvernance instituée par le présent contrat. Un avenant sera le cas échéant conclu à cet effet.

a) La qualité de l'air

La RATP mène une politique volontariste pour améliorer significativement la qualité de l'air pour ses clients, salariés et riverains.

La transition énergétique de la flotte de bus permet de diminuer les émissions polluantes dans l'environnement extérieur grâce à l'introduction progressive des bus bioGNV et électriques.

Dans les enceintes ferroviaires souterraines, la RATP réalise des mesures de la qualité de l'air sur des sites représentatifs des réseaux métro et RER ; celles-ci sont disponibles en temps réel (données publiques). Un suivi des particules ultrafines sera mis en œuvre.

En plus du renouvellement du matériel roulant ferroviaire qui permet de réduire les émissions de particules à la source, la RATP poursuit les programmes de modernisation des matériels roulants et des systèmes de ventilation des stations déjà engagés afin de réduire l'exposition aux particules fines.

Afin de compléter ces mesures, la RATP conduira différentes actions innovantes, tant sur la mise en œuvre de solutions de traitement de l'air en station/gare que sur la recherche de matériaux de frictions moins émetteurs de particules, la captation des particules au niveau des systèmes de freinage ou encore l'amélioration du renouvellement de l'air, sous réserve de financement. Ces actions innovantes visent à améliorer la qualité de l'air mais sans garantie de résultats.

En cas d'évolution des recommandations ou prescriptions émanant de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) ou du Ministère, la RATP s'engage à renforcer le plan d'actions pour satisfaire ces nouvelles exigences. Île-de-France Mobilités sera tenu informée de la progression du plan d'actions sur la qualité de l'air de la RATP à travers des échanges réguliers et la production d'une note annuelle.

b) Champs électromagnétiques

La RATP a créé une commission champs électromagnétiques qui assure la veille sanitaire, réglementaire et technique afin de maîtriser les rayonnements électromagnétiques dans ses espaces. Dans le cadre du déploiement de la 3G/4G dans le réseau RATP, des règles ont été définies avec les opérateurs pour réduire au maximum l'exposition des voyageurs dans chaque gare ou station et tunnel.

La RATP s'engage à mettre en œuvre, pour chacune des stations et gares équipées, des mesures de champs électromagnétiques en large bande (100 kHz à 6 GHz) et à communiquer l'ensemble des résultats à l'Agence Nationale des Fréquences. La RATP communique annuellement à Île-de-France Mobilités une note de synthèse sur les résultats de ces mesures.

c) Acoustique et vibrations

En Île-de-France, la RATP est proactive pour prévenir les conflits avec ses riverains en instruisant les questions acoustiques et de vibrations posées par les projets de construction aux abords de ses infrastructures. Elle reste aussi vigilante et attentive à toutes réclamations sur le réseau historique.

Conformément aux articles L772-1 et suivants du code de l'environnement et à la circulaire du 07 juin 2007 relative à l'élaboration des cartes de bruit stratégiques (CBS) et des plans de prévention dans l'environnement (PPBE), la RATP contribue fortement à l'élaboration des PPBE.

Pour rappel, le PPBE doit recenser :

- les actions de réduction ou de prévention des divers partenaires et acteurs de la lutte contre le bruit sur les territoires déjà prises ou en cours ;
- définir les actions prévues par les autorités compétentes pour les prochaines années (5 ans au maximum).

A ce titre, Île-de-France Mobilités s'assure de la complétude des données fournies ainsi que pour proposer les futures actions sur les biens dont Île-de-France Mobilités est propriétaire.

Par ailleurs, la loi n°2019-1428 d'orientations des mobilités (dite loi LOM) a introduit aux articles L571-10-2 et L571-10-3 du code de l'environnement de nouvelles obligations en matière de nuisances sonores et vibratoires.

A ce titre, d'une part, dans l'attente des arrêtés conjoint des ministres chargés des transports, de l'environnement et du logement précisant les modalités d'application desdits articles, il est convenu que les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle réglementation seront précisées par voie d'avenant.

D'autre part, en raison des nouveaux critères introduits par cette réglementation, RATP et Île-de-France Mobilités s'accordent déjà à mettre en place une gouvernance partagée des plaintes de riverains concernant les nuisances vibratoires et acoustiques portant sur le couple infrastructure-matériel roulant.

3) Économie circulaire

La RATP s'engage à développer une démarche d'économie circulaire qui lui permet d'améliorer sa performance environnementale en termes de consommation de ressources naturelles, d'émissions de GES et de gestion des déchets. Depuis sa participation en 2015 aux États généraux de l'Économie Circulaire, la RATP a défini la liste des actions prioritaires à mener en termes de valorisation de l'énergie (récupération de l'énergie de freinage, utilisation de la chaleur du métro...), de gestion des déchets (gestion des bio déchets, valorisation des textiles...) et de l'eau (utilisation des eaux d'exhaure).

Depuis 2017, la RATP et la Ville de Paris travaillent activement à la promotion de la démarche du « Quartier des Deux Rives » visant à favoriser les synergies inter-entreprises et à contribuer à la diminution de l'impact environnemental du quartier défini.

En fin de vie, les matériels roulants ferrés réformés sont traités dans le respect des obligations environnementales. Ceux-ci font en effet l'objet d'un marché spécifique groupé avec prise en charge du transport des matériels réformés, démantèlement et désamiantage. Les matériaux valorisables sont traités en filières spécifiques et les métaux valorisables sont revendus.

En ce qui concerne les autobus, une structure interne à la RATP organise le stockage des bus réformés avant destruction ou revente :

- Les autobus partant à la casse entrent dans une filière de tri et de traitement des différents composants, prise en charge par des professionnels en mesure de délivrer les agréments ou bordereaux de suivi de déchets industriels le cas échéant,
- Les autobus revendus bénéficient d'une préparation préalable, selon les souhaits des clients, et intégrant systématiquement certaines opérations respectueuses de l'environnement comme la reprise de l'étanchéité des fluides et le contrôle des fumées.

4) Déchets

RATP étudie différentes solutions compatibles avec ses contraintes d'ordre opérationnel et sécuritaire pour valoriser les déchets recyclables collectés sur ses réseaux ferroviaires.

Différentes pistes sont à l'étude, en faveur d'une collecte sélective ou de solutions de tri postérieur à la collecte. La RATP présentera à Île de France Mobilités son approche en matière de collecte, de tri et de communication aux voyageurs afin de définir, le cas échéant, le financement et les conditions par voie d'avenant.

5) Eco-conception des projets

La RATP engagera une démarche visant à ce que 100% des projets de construction, rénovation et adaptation d'infrastructures, de bâtiments industriels et de bâtiments tertiaires intègrent une démarche d'écoconception avec des objectifs environnementaux et sociétaux mesurables.

Les achats de nouveaux matériels roulants intègrent systématiquement des exigences relatives à l'éco-conception (consommation d'énergie, bilan carbone de la fabrication, recyclabilité, qualité de l'air, etc.).

Article 6-4 Interventions en milieu scolaire

La sécurité est au cœur de la qualité de service et de l'engagement de la RATP. Dix millions de voyages s'effectuent chaque jour sur l'ensemble des lignes exploitées par la RATP. Or, certains aléas d'origine sociétale externes ont des impacts sur l'activité même de transport tant sur la qualité et la continuité de service offert aux voyageurs qu'auprès des personnels. La prévention vise à limiter l'impact sur les services rendus aux voyageurs d'aléas d'origine sociétale, dans une optique de garantie de la continuité et d'amélioration de la qualité de service.

Pour cela la RATP intervient depuis de nombreuses années au sein des établissements scolaires en Île-de-France pour sensibiliser les élèves dans le cadre du programme « On Décode La Ville ».

Ces interventions en milieu scolaire, à destination d'élèves du CM2 jusqu'au lycée, sont réalisées par des agents volontaires et formés.

Ce programme comprend un module destiné aux élèves de CM2, trois modules pour les collégiens (respect, mobilité et sécurité) et un module à destination des lycéens. Il est également complété par l'opération des mercredis du rugby, dispositif visant à faire un parallèle entre les règles, les valeurs du rugby et les bons comportements dans les transports.

Un module présentant les métiers de la RATP peut aussi être présenté afin de contribuer à l'orientation des jeunes publics.

Article 7 Continuité du service

Article 7-1 Principes généraux

La RATP, en liaison avec la SNCF pour les RER A et B, est tenue d'assurer la continuité du service public de transport, quelles que soient les circonstances, y compris en cas d'évènements affectant l'exploitation de manière significative, sauf cas de force majeure. Le fait de grève ne constitue pas un cas de force majeure en ce qu'elle constitue une perturbation prévisible au sens du code des transports. Les grèves du personnel RATP sont de l'entière responsabilité de la RATP, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financier. Par exception, les grèves de portée nationale, indépendantes des mesures et décisions prises par la RATP feront l'objet d'une discussion au cas par cas quant à leur qualification de force majeure (et leur traitement).

Notamment, la RATP se conforme aux obligations du présent contrat garantissant la continuité de service et l'information des voyageurs, tant dans les cas de perturbations prévisibles, telles que définies par la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public, codifiée aux articles L1222-2 et suivants du code des transports, que dans l'ensemble des situations perturbées, prévues et non prévues, telles que définies par le présent contrat.

En particulier, la RATP assure la continuité du service contractualisé :

- sur le plan technique, par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des charges de

production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qu'à celle de la RATP ;

- sur le plan social, en s'engageant à mettre en œuvre et en favorisant les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

Conformément à l'article L.1222-8 du Code des transports, en cas de perturbation prévisible du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré, dans les conditions prévues par le plan d'information des usagers.

En cas de défaillance dans la continuité du service, la RATP s'engage, en lien avec la SNCF pour le RER, dans les conditions prévues au Contrat, à diffuser si possible en temps réel et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles y compris ceux empruntant d'autres réseaux que ceux exploités par la RATP.

Article 7-2 Plan de transport adapté et plan d'information adapté (pour les perturbations prévisibles)

Dans les cas prévus par la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, codifiée aux articles L1222-2 et suivants du code des transports, un plan de transport adapté (PTA) et un plan d'information adapté (PIA) est mis en place. Il appartient à la RATP de mettre en œuvre tout moyen permettant d'assurer la bonne exécution de l'offre définie dans le cadre du PTA et PIA.

Le PTA et le PIA sont définis à partir des priorités de desserte et des niveaux de service à assurer fixés par Île-de-France Mobilités. Ils doivent être appliqués en cas de perturbation prévisible.

Le contenu de ce PTA est défini aux Articles 12-1 et 19-1 de la Partie II du Contrat, aux articles Article 12-1 et 16-1 de la Partie III du Contrat et à l'Article 13-1 de la Partie IV du Contrat.

Le contenu de ce PIA est défini aux Articles 43-2, 44-2 et 45-2 de la Partie II du Contrat, aux Articles 40-2, 41-2 et 42-2 de la Partie III du Contrat, et aux Articles 39-2 et 40-2 de la Partie IV du Contrat.

Conformément à l'article L. 1222-2 du code des transports, sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- de grèves,
- de plans de travaux,
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis leur survenance,
- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique,
- de manière générale, de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de la RATP par le représentant de l'Etat ou Île-de-France Mobilités depuis 36 heures.

La RATP est tenue de transmettre à Île-de-France Mobilités les déclinaisons opérationnelles type du PTA dans un délai de 6 mois après la date de notification du contrat. Le contenu du PTA est déterminé par Île-de-France Mobilités. Les parties définissent ensemble les cas pratiques où s'appliquera le PTA.

Conformément à l'article L.1222-8 du Code des transports, en cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par la RATP au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation.

Conformément à l'article L.1222-11 du Code des transports, en cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du PTA ou du plan d'information des usagers prévus à l'article L. 1222-4, Île-de-France Mobilités impose à la RATP, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transports aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par Île-de-France Mobilités. Les conditions et modalités de remboursement des voyageurs sont précisés au Chapitre VII

Article 8 Confidentialité

Article 8-1 Obligation de confidentialité

Le présent article a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles chaque Partie accepte de divulguer des Informations Confidentielles, telles que définies ci-dessous, à l'autre Partie dans le cadre des relations entre les Parties, régies par le présent Contrat et ses annexes.

Il est rappelé que le régime de confidentialité applicable aux matériels roulants et leurs équipements embarqués tel que définis à l'Accord de gouvernance du Matériel Roulant conclu entre la RATP et Île-de-France Mobilités est défini par ce seul Accord de gouvernance. Les dispositions du présent article n'y sont pas applicables.

Article 8-2 Définition des « Informations Confidentielles »

L'expression « Informations Confidentielles » visée au présent article recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique, quelle qu'en soit la nature ou la forme (écrite ou orale et notamment tous documents écrits ou imprimés, modèles, disques, DVD, cédéroms et plus généralement toutes formes et modèles susceptibles d'être adoptés), qui sont transmises par la Partie Émettrice à la Partie Réceptrice, et dont le caractère confidentiel a expressément été justifié par la Partie Émettrice et indiqué de manière apparente sur le document au moyen d'une mention telle que « CONFIDENTIEL ».

Sont considérées comme des « Informations Confidentielles RATP » :

1. Les informations à caractère financier, qui sont communiquées par la RATP à Île-de-France Mobilités à l'occasion de contrôles et d'audits réalisés ou mandatés par Île-de-France Mobilités au titre de l'Article TITRE VII.Chapitre I -Article 101 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la RATP,
2. Les éléments de savoir-faire qui répondent à la définition donnée par le règlement UE 316/2014 de la commission du 21 mars 2014, les méthodes commerciales ou de travail de la RATP, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci au sens de la loi n°2018-670 du 30 juillet 2018 (article 151-1 du code de commerce), qu'elle divulgue à Île-de-France Mobilités dans l'exécution du Contrat,
3. Les données RATP qui constituent des informations protégées par le secret des affaires au sens de la loi n° 2018-670 du 30 juillet 2018 et celles définies à l'article 311-6 du Code des relations entre le public et l'administration,
4. Les éléments et informations relatives aux matériels roulants très sensibles pour des raisons de sécurité publique, à condition que la RATP ait dûment justifié ces raisons,
5. Les marchés et avenants d'acquisition et/ou de modification et/ou de rénovation de matériels roulants signés par la RATP.

Sont considérées comme des « Informations Confidentielles Île-de-France Mobilités » :

1. Les informations, documents, spécifications générales et détaillées remis à la RATP dans le cadre du Système communautaire tels que définis à l'annexe IV B 8.
2. les éléments de savoir-faire qui répondent à la définition donnée par le règlement UE 316/2014 de la commission du 21 mars 2014, qu'elle divulgue à la RATP dans l'exécution du présent Contrat.

3. Les informations de tout type, transmises à Île-de-France Mobilités par un tiers (secret des affaires au sens de la loi n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires) ou suite à un engagement contractuel pris par Île-de-France Mobilités vis-à-vis de ce tiers.

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Par ailleurs, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- ont été divulguées au public par la Partie Émettrice ;
- étaient en la possession légitime de la Partie Réceptrice ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la Partie Émettrice ou sont, postérieurement à la date de la signature de l'Accord, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de l'Accord ;
- sont reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation des obligations prévues audit article.

En revanche, une Partie ne sera pas déchargée de ses obligations au titre du présent article concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales.

Enfin, les Parties ne sont pas soumises à l'obligation de confidentialité prévue au présent article :

- en cas injonction d'une autorité administrative ou judiciaire de fournir des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie Réceptrice de publier des Informations Confidentielles de l'autre Partie, notamment :
 - o en vertu du Code des relations entre le public et l'administration ;
 - o en vertu du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil et de l'article 25 de la Loi d'orientation des mobilités
 - o en application des règles de la commande publique, et plus particulièrement celui d'égalité de traitement des candidats, en vue d'assurer la mise en concurrence des services de bus au 1er janvier 2025. Île-de-France Mobilités établira une liste des informations et données qu'elle juge utiles pour l'organisation des appels d'offres. La RATP transmettra ces éléments dans un délai convenu entre les Parties en indiquant les documents et informations relevant du secret des affaires. Île-de-France Mobilités précisera alors à la RATP, parmi les informations couvertes par le secret des affaires, celles dont la communication aux opérateurs économiques qui participeront aux appels d'offres est envisagée pour éviter des distorsions de concurrence, afin d'en discuter. Île de France Mobilités décidera de communiquer les informations strictement nécessaires pour éviter les distorsions de concurrence et devra alors mettre en place une procédure de communication sécurisée de ces informations, lorsque la procédure permet de limiter le nombre de candidats admis à présenter une offre, en s'assurant que seuls les candidats sélectionnés pour remettre une offre pourront se voir communiquer les informations couvertes par le secret des affaires, et sous réserve d'avoir signé un accord de confidentialité. Dans le cas d'une procédure ouverte, Île de France Mobilités exigera des candidats la signature d'un accord de confidentialité avant transmission des informations couvertes par le secret des affaires.

Dans cette hypothèse, la Partie concernée s'engage, dans la mesure permise par la loi, à notifier cette obligation à l'autre Partie pour lui permettre d'obtenir une mesure de protection ou d'exercer tout autre recours adéquat. Elle s'engage également à ne divulguer que le strict minimum d'informations lui permettant de se conformer à son obligation.

En cas de contestation ou de différend sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution des obligations prévues au présent article, notamment sur le caractère confidentiel d'une information, les Parties peuvent, sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse, mettre en œuvre la procédure de règlement des différends prévus à l'Article 17.

Article 8-3 Obligation générale de Confidentialité

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent, à ce que lesdites Informations Confidentielles :

- soient traitées par la Partie Réceptrice avec la même précaution qu'elle porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses prestataires.
- ne soient divulguées à des tiers, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable et écrit (par courrier ou email), de la Partie Émettrice.

Par exception, les parties pourront communiquer les Informations Confidentielles de l'autre Partie à un prestataire, sans obtenir l'accord préalable de la Partie Émettrice, pour les besoins de l'exécution du Contrat et sous réserve que le prestataire soit soumis aux mêmes obligations de confidentialité que celles exposées au présent article. Ainsi, en cas de recours à un prestataire, une copie du contrat ou de l'article de confidentialité inséré dans le marché conclu avec le prestataire sera transmis à la Partie Émettrice à première demande.

Île de France Mobilités s'engage à ne communiquer au prestataire que les Informations Confidentielles strictement nécessaires pour les besoins de l'exécution du Contrat. Le prestataire devra s'engager à n'utiliser les Informations Confidentielles que pour les besoins de sa prestation. S'il est un concurrent direct de la RATP (c'est-à-dire une entreprise fournissant, actuellement ou potentiellement, des prestations de services de transport régulier de voyageurs substituables à ceux proposés par la RATP en Île-de-France) ou une entité d'un groupe dont une autre entité est un concurrent direct de la RATP, le prestataire devra s'engager à respecter la plus stricte confidentialité attachée aux Informations Confidentielles transmises, en son sein et vis-à-vis des autres entités du groupe auquel il appartient. Île de France Mobilités s'engage à intégrer une clause dans le contrat passé avec son prestataire lui imposant cette obligation.

Conformément à l'article 1204 du Code civil, chaque Partie se porte fort pour tout leur personnel (salariés et collaborateurs, intervenants) et de ses prestataires, du respect de cette obligation de confidentialité.

Chacune des Parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un autre but que pour l'exécution du Contrat et de ses annexes, ainsi que s'agissant de Île-de-France Mobilités, pour les besoins de ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité en Île-de-France.

Chacune des Parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Toutes les Informations Confidentielles et leurs reproductions transmises par la Partie Emettrice à la Partie Réceptrice, restent la propriété de la Partie Emettrice et devront lui être restituées immédiatement sur sa demande et au plus tard lors à l'issue du Contrat.

Par exception, Île-de-France Mobilités conservera les données qu'elle juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité, telles que prévues par le Code des Transports, notamment pour assurer, dans le respect des principes de la commande publique, et notamment de l'égalité de traitement des candidats, la mise en concurrence du service de bus au 1er janvier 2025, dans les conditions définies à l'article 8.1.

Article 8-4 Obligations particulières de confidentialité

1) Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, des dispositions particulières décrites ci-après s'appliquent aux Informations Confidentielles communiquées par la Partie Émettrice à la partie Réceptrice fondées sur :

- des éléments de savoir-faire qui répondent à la définition ci-après, donnée par le règlement UE 316/2014 de la commission du 21 mars 2014 :
 - o savoir-faire, un ensemble d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience et testées,
 - o secret, c'est-à-dire qu'il n'est pas généralement connu ou facilement accessible ;
 - o substantiel, c'est-à-dire important et utile pour la production des produits contractuels, et
 - o identifié, c'est-à-dire décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité ;
- des éléments financiers à caractère stratégiques, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la partie émettrice, tels que, notamment :
 - o le compte prévisionnel d'exploitation,
 - o le plan quinquennal d'investissements (PQI),
 - o Le crédit-bail.

La communication des documents contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques ne peut être refusée par la Partie Emettrice que si elle justifie le préjudice qu'elle est susceptible de subir du fait de leur communication.

Cette communication sera limitée aux personnes de la Partie Réceptrice, et/ou de ses prestataires désignés devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leurs missions confiées par la Partie Réceptrice.

Dans le cas où la Partie Réceptrice fait appel à un prestataire extérieur, la Partie Emettrice sera informée du nom dudit prestataire. Dans ce cas, la Partie Réceptrice s'engage à intégrer dans ses contrats une clause imposant l'indépendance du prestataire (justifiée par une attestation d'indépendance signée sur l'honneur) et à s'assurer que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues au présent article, et, sur demande de la Partie Emettrice, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat. Un acte d'engagement individuel sera signé par le personnel de la Partie Réceptrice ou de leurs prestataires qui auront accès

aux documents communiqués. Cet acte fera référence au présent article de confidentialité et précisera les types de documents transmis et l'objet de la mission.

Île-de-France Mobilités s'engage à ne communiquer au prestataire que les Informations Confidentielles strictement nécessaires pour les besoins de l'exécution du Contrat. Le prestataire devra s'engager à n'utiliser les Informations Confidentielles que pour les besoins de sa prestation. S'il est un concurrent direct de la RATP (c'est-à-dire une entreprise fournissant, actuellement ou potentiellement, des prestations de services de transport régulier de voyageurs substituables à ceux proposés par la RATP en Île-de-France) ou une entité d'un groupe dont une autre entité est un concurrent direct de la RATP, le prestataire devra s'engager à respecter la plus stricte confidentialité attachée aux Informations Confidentielles transmises, en son sein et vis-à-vis des autres entités du groupe auquel il appartient. Île de France Mobilités s'engage à intégrer une clause dans le contrat passé avec son prestataire lui imposant cette obligation.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces documents à des tiers, autres que les prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite.

La Partie Réceptrice s'engage à :

- restituer à la Partie Emettrice, ou à détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais, dès lors qu'ils ne seront plus nécessaires à l'exécution du Contrat et en tout état de cause aux termes de la durée du Contrat. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.
- le cas échéant, demander à ses prestataires extérieurs de restituer à la Partie Emettrice, ou de détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.

Par exception, Île-de-France Mobilités conservera les données qu'elle juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité, telles que prévues par le Code des Transports, notamment pour assurer, dans le respect des principes de la commande publique, et notamment de l'égalité de traitement des candidats, la mise en concurrence du service de bus au 1er janvier 2025, dans les conditions définies à l'Article 8-1.

2) Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants, notamment pour des raisons de sécurité publique

Il est fait application de l'article 8.7.3.2 du Protocole de gouvernance Matériel Roulants du 30 mai 2018.

Article 8-5 Durée des obligations de Confidentialité

Nonobstant la durée du Contrat, les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du présent Contrat, ou de la convention de financement renvoyant aux présentes clauses de confidentialité, si l'échéance de cette dernière est postérieure à l'échéance du présent Contrat.

Article 9 Propriété intellectuelle

Article 9-1 Pour le bus

Les dispositions de l'Article 9-1 s'appliquent uniquement pour le mode BUS.

1) Définitions

Connaissances Antérieures : tout élément, de quelque nature et sous quelle que forme qu'il soit, notamment connaissance, information, document, plan, étude, savoir-faire, méthode, procédé, logiciel, données, base de données, marque, dessin ou modèle, invention brevetable ou non, qu'il soit ou non protégé ou protégeable par un droit ou titre de propriété intellectuelle, ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, les noms de domaine, le droit à l'image des biens ou des personnes, que l'une des Parties possédait avant l'entrée en vigueur du Contrat ou que l'une des Parties acquière de manière indépendante du Contrat postérieurement à son entrée en vigueur.

Connaissances Nouvelles : tout élément, de quelque nature et sous quelle que forme qu'il soit, notamment connaissance, information, document, plan, étude, savoir-faire, méthode, procédé, logiciel, données, base de données, marque, dessin ou modèle, invention brevetable ou non, qu'il soit ou non protégé ou protégeable par un droit ou titre de propriété intellectuelle, ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, les noms de domaine, le droit à l'image des biens ou des personnes, élaborés ou obtenus par l'une ou les deux Parties en collaboration dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Biens de retour : tout élément relevant de la définition fixée par l'article L2142-8 du Code des transports (les biens qui sont nécessaires pour assurer l'exploitation des services mentionnés à l'article L1241-6 dont la RATP a la charge). Les parties définiront l'inventaire des Biens de retour dans les conditions prévues au Contrat.

Biens de reprise : tout élément relevant de la définition fixée par l'article L2142-9 du Code des transports (les biens affectés à l'exploitation des services mentionnés à l'article L1241-6 autres que ceux visés à l'article L2142-8 et qui ne sont pas constitutifs de l'infrastructure au sens de l'article L2142-10, si Ile-de-France Mobilités estime qu'ils peuvent être utiles à l'exploitation). Les parties définiront l'inventaire des Biens de reprise dans les conditions prévues au Contrat.

Tout élément qui n'est pas identifié comme Bien de retour ou Bien de reprise dans les inventaires arrêtés d'un commun accord entre Ile-de-France Mobilités et la RATP est un bien propre. Les Parties s'entendent d'ores et déjà pour considérer que l'ensemble des données produites par la RATP demeure des biens propres pour lesquels une concession de droits sera accordée à Ile-de-France Mobilités lorsqu'elles sont utiles à l'ouverture à la concurrence et à la mission de l'Autorité Organisatrice des Mobilités et sous réserve du régime de confidentialité défini à l'Article 8. Les données pourront être transmises et exploitées aux candidats dans les conditions de l'Article 8 et Ile-de-France Mobilités pourra accorder des droits d'utilisation aux futurs exploitants.

2) Propriété des Connaissances Antérieures et Nouvelles

a) Connaissances Antérieures

Les Connaissances Antérieures de chaque Partie sont leurs propriétés exclusives respectives sous réserve de leur qualification de Biens de retour dans l'inventaire établi d'un commun accord entre les Parties au cours de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie reste en conséquence propriétaire des Connaissances Antérieures lui appartenant qu'elle met à la disposition de l'autre Partie dans le cadre du Contrat et ce sous réserve de l'application des dispositions relatives aux Biens de retour dans l'inventaire établi d'un commun accord entre les Parties au cours de l'exécution du Contrat.

En conséquence, la communication et la mise à disposition des Connaissances Antérieures par les Parties lors de l'exécution du Contrat ne pourront en aucun cas être considérées comme conférant de manière expresse ou implicite à la Partie qui les reçoit un droit quelconque de propriété sous réserve des dispositions spécifiques relatives aux Biens de retour dans l'inventaire établi d'un commun accord entre les Parties au cours de l'exécution du Contrat.

Lorsque les Parties qualifient les Connaissances antérieures de Biens de reprise, la RATP s'engage à concéder gratuitement à Île-de-France Mobilités les droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires lui permettant l'exploitation du service en Ile-de-France, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France Mobilités aura choisi après mise en concurrence. Elles pourront être transmises et exploitées aux candidats dans les conditions de l'Article 8 et Ile-de-France Mobilités pourra accorder des droits d'utilisation aux futurs exploitants.

La RATP s'engage à signer tout document de nature à confirmer le transfert à Ile-de-France Mobilités des droits afférant aux Connaissances Antérieures qualifiés de Biens de retour ou de reprise.

b) Connaissances Nouvelles :

Les Connaissances nouvelles développées par chaque Partie indépendamment de l'autre demeurent leur propriété exclusive respective sous réserve de leur qualification aux inventaires de Biens de retour.

Les Connaissances nouvelles développées en collaboration par les Parties feront l'objet d'une copropriété.

Le régime de propriété des Connaissances nouvelles développées dans le cadre de projet d'innovation est défini à l'Article 118 concernant la gouvernance de l'innovation.

a. S'agissant des Connaissances Nouvelles qualifiées de Biens de retour dans les inventaires

L'ensemble des droits résultant des Connaissances Nouvelles développées par la RATP, seule ou en collaboration avec Île-de-France Mobilités ou à la demande de cette dernière dans le cadre du Contrat et qualifiés de biens de retour par les Parties sont cédés à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Ces Connaissances Nouvelles qualifiées comme des Biens de retour et cédés à Île-de-France Mobilités seront en conséquence librement exploitées par Île-de-France Mobilités pour ses besoins propres quel que soit le territoire et sans incidence de la durée du Contrat. Les frais additionnels de transfert, administratifs et/ou de procédure liés à cette cession seront à la charge d'Ile-de-France Mobilités.

La RATP s'engage à signer tout document de nature à confirmer le transfert à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des droits afférant aux Connaissances Nouvelles, qualifiés de Biens de retour qu'elle aura développées dans le cadre du Contrat.

Ile-de-France Mobilités s'engage, simultanément à cette cession, à concéder gratuitement les droits d'exploitation afférents aux Connaissances Nouvelles qualifiés de biens de retour développés par la RATP et cédés à Ile-de-France Mobilités pour permettre à la RATP de continuer à les exploiter librement.

b. S'agissant des Connaissances Nouvelles qualifiés de Biens de reprise

Les Connaissances nouvelles développées par la RATP et qualifiés des Biens de reprise demeurent la propriété de la RATP qui s'engage à concéder gratuitement à Île-de-France Mobilités les droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires lui permettant l'exploitation du service en Ile-de-France, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France Mobilités aura choisi après mise en concurrence.

Dans le cas où la RATP n'est pas propriétaire des Connaissances nouvelles constituant des biens de reprise, la RATP s'engage à transférer gracieusement à Île de France Mobilités les droits d'exploitation portant sur ces Connaissances nouvelles, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France aura choisi après mise en concurrence. Les frais additionnels de licences, administratifs et/ou de procédure liés à cette concession seront à la charge d'Ile-de-France Mobilités.

c. S'agissant des autres Connaissances Nouvelles

Les Connaissances Nouvelles développées par chaque Partie indépendamment de l'autre demeurent leur propriété exclusive respective. Les Parties s'engagent pour la bonne exécution du Contrat à se concéder des droits réciproques sur ces Connaissances Nouvelles ou Résultats.

3) Exploitation des Connaissances Antérieures

a) Dispositions communes :

Chaque Partie s'engage à concéder à l'autre Partie le droit d'utiliser et d'exploiter les Connaissances Antérieures et les Connaissances Nouvelles lui appartenant, nécessaires à l'exécution du Contrat, ci-après ensemble dénommées « les Connaissances » dans les conditions énoncées au présent article.

La RATP et Île-de-France Mobilités concèdent en conséquence l'une à l'autre, sous réserve du droit des tiers, le droit d'utiliser ou de faire utiliser les Connaissances en l'état ou modifiées, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes.

Cette concession réciproque est gratuite et non exclusive et vaut pour la durée du Contrat et uniquement pour les besoins de l'exécution du Contrat ainsi que, plus largement, pour les missions de service public en Île-de-France dont est investie Île-de-France Mobilités.

Chaque Partie fournira à l'autre Partie l'assistance nécessaire à l'exercice des droits concédés et s'engage notamment à :

- Remettre dans un délai à convenir entre les Parties et de préférence dans un délai maximum de 30 jours à partir de la réception de la demande de l'autre Partie, tous documents, plans, études, méthodes, procédés, logiciels, données, dessins ou modèles, nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- Assister l'autre Partie par ses conseils techniques, ainsi que par la communication de tous procédés, méthodes ou savoir-faire qui auront pu être utilisés par elle et qui seraient nécessaires à l'utilisation et à l'exploitation des Connaissances, sous réserve d'en respecter la confidentialité.

b) Exploitation des Connaissances autres que protégés par un titre de propriété industrielle

a. Connaissances relevant de la propriété littéraire et artistique

Chaque Partie concède à l'autre les droits patrimoniaux de propriété littéraire et artistique afférents aux Connaissances pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Ces droits patrimoniaux de propriété littéraire et artistique afférents aux Connaissances comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment le droit d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire les Connaissances, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les besoins de l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Le droit de reproduction s'entend notamment du droit de reproduire les Connaissances sans limitation de nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports, pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Le droit de représentation et de distribution s'entend notamment du droit de communication au public et de mise à disposition du public des Connaissances en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Les droits portant sur les Connaissances qui ont la forme de logiciels comprennent le droit d'exécuter, d'afficher, de stocker, de dupliquer, d'évaluer, d'observer, de tester, d'analyser, de décompiler, pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Sous réserve de leur disponibilité, les codes sources et la documentation nécessaires à la mise en œuvre des droits sur les logiciels utilisés et exploités par la RATP pour les besoins de l'exécution du Contrat sont livrés à Île-de-France Mobilités simultanément à la remise du code objet. Les codes sources et la documentation sont confidentiels.

b. Connaissances relevant d'autres régimes de protection

Chaque Partie autorise l'autre Partie à mettre en œuvre le savoir-faire, les méthodes, les procédés nécessaires à l'utilisation des Connaissances et à utiliser les Connaissances couvertes par le savoir-faire et le secret des affaires pour les besoins de l'exécution du Contrat et sous réserve d'en préserver la confidentialité.

Chaque Partie autorise l'autre Partie, sous réserve du droit des tiers, à extraire et utiliser les bases de données incluses dans les Connaissances pour les besoins de l'exécution du Contrat et notamment à :

- extraire ces données, les reproduire et les réutiliser, notamment en croisant les données ou à créer des bases de données dérivées afin, notamment, de réaliser des études, des analyses diverses et élaborer des statistiques ;
- représenter et reproduire, sous réserve du respect de la confidentialité attachée à certaines données, sur papier et/ou support électronique ces données, ainsi que pour réaliser ses publications et représentations.

Chaque Partie autorise l'autre Partie à utiliser l'image des biens ou des personnes intégrées aux Connaissances-pour les besoins de l'exécution du Contrat dans le respect des droits de la personnalité et du RGPD.

c) Exploitation des Connaissances protégées par un titre de propriété industrielle

a. Les marques

Île-de-France Mobilités est seule habilitée à déposer les marques exploitées pour la billettique et pour les besoins de service du transport en commun relevant du présent contrat.

Île-de-France Mobilités consent à la RATP une licence gratuite sur l'ensemble des marques de son portefeuille. Cette licence figure en annexe XVI-3-b et sera mise à jour annuellement pour tenir compte des marques qui ne seront pas renouvelées et des marques qui seront déposées.

Pour chaque marque, les conditions d'application et d'exécution seront discutées entre Ile-de-France Mobilités et la RATP au cas par cas.

Cette obligation ne s'applique qu'aux marques déposées après la conclusion du présent Contrat. Les marques antérieures restent la seule propriété de la RATP.

Cette obligation ne s'applique par ailleurs pas :

- à la marque RATP ni aux marques associées au patrimoine de la marque historique et identitaire (patrimoine de marque historique lié à la marque centenaire « RATP » comme Serge le lapin, les journées du patrimoine, RATP la ligne...).
- aux marques déposées par la RATP pour les entités du groupe RATP ni aux marques déposées par des entités du groupe RATP qui ne relèvent pas de l'application du Contrat

b. Les brevets

Chaque Partie autorise l'autre Partie à utiliser et exploiter les Connaissances couvertes par un brevet lui appartenant ou dont elle a obtenu une licence d'exploitation pour les besoins de l'exécution du Contrat et ce sous réserve d'en préserver la confidentialité. Les sociétés mères et filiales des Parties sont exclues du bénéfice de cette autorisation.

Chaque Partie est en conséquence autorisée par l'autre à reproduire, utiliser, mettre en œuvre ou modifier les Connaissances couvertes par un brevet appartenant ou exploitée par l'autre Partie, en tout ou en partie, en l'état ou modifié et ce pour les besoins découlant des besoins de l'exécution du Contrat.

La RATP s'engage en outre à mettre gratuitement à la disposition d'Île-de-France Mobilités la copie de toutes les licences de brevets qu'elle met en œuvre ou qu'elle acquière pour les besoins de l'exécution du Contrat.

4) Garanties

Chaque Partie garantit à l'autre Partie la jouissance pleine et entière, et libre de toute servitude, des droits concédés aux termes du présent Chapitre du Contrat.

A ce titre, chaque Partie :

- Déclare qu'elle est titulaire des droits concédés sur les Connaissances qu'elle a réalisées ou dont elle a acquis les droits de propriété et garantit à ce titre à l'autre Partie la jouissance paisible des Connaissances ;
- s'engage lorsqu'elle n'est pas titulaire des droits sur tout ou partie des Connaissances à rechercher à obtenir , sous réserve du financement ad hoc les droits d'exploitation, les licences ou toutes autorisations nécessaires permettant l'exploitation paisible des Connaissances par l'autre Partie;
- qu'elle indemniserà l'autre Partie, en l'absence de faute qui lui serait directement imputable, de toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit auquel l'utilisation des Connaissances dans les conditions prévues au présent Chapitre, aurait porté atteinte. Si l'une des Parties était poursuivie pour contrefaçon, concurrence déloyale ou parasitisme sans faute de sa part, du fait de l'utilisation des Connaissances dans les conditions prévues au présent Chapitre, elle en informera sans délai l'autre Partie qui pourra alors intervenir à l'action judiciaire ;
- dans ces hypothèses, la Partie concernée apportera à l'autre toute l'assistance nécessaire à ses frais ;
- qu'elle s'engage, à son choix, soit (i) à modifier ou à remplacer le(s) élément(s) objet(s) du litige ou de la réclamation, de manière qu'il(s) cesse(nt) de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conforme(s) aux spécifications du Contrat, soit (ii), à faire en sorte que l'autre Partie puisse utiliser le(s) élément(s) objet(s) du litige ou de la réclamation, sans limitation ni frais supplémentaires, soit (iii) dans le cas où l'une de ces solutions ne peut être raisonnablement mise en œuvre, à rembourser l'autre Partie les sommes payées au titre du (des) élément(s) objet(s) du litige ou de la réclamation et à l'indemniser du préjudice subi ;
- qu'elle prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels l'autre Partie, sous réserve de l'absence de faute de cette dernière qui leur serait directement imputable, serait condamnée à raison d'un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme, du fait de l'utilisation des Connaissances dans les conditions prévues au présent Chapitre dès lors que la condamnation les prononçant devient exécutoire.

Article 9-2 Pour les autres modes de transport

Chaque Partie reste propriétaire des éléments listés ci-dessous qu'il met à la disposition de l'autre Partie dans le cadre du présent contrat.

Le régime d'utilisation et/ ou de concession entre les Parties de l'ensemble des éléments documents, plans, marques, bases de données couverts par un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, dont sont titulaires la RATP ou Île-de-France Mobilités et qui seront communiqués dans le cadre du présent Contrat, sont prévus aux articles ou annexes correspondantes au présent contrat, listés ci-dessous.

La licence d'exploitation des marques et dessins et modèles d'Île-de-France Mobilités concédées à la RATP est prévue en annexe XVI-3-a.

Le régime de mise à disposition s'applique :

- aux plans et cartographies appartenant à Île-de-France Mobilités, dont le régime de mise à disposition est prévu à l'annexe V-7 du Contrat ;
- aux données en rapport avec l'information voyageurs dont le régime de mise à disposition est prévu à l'annexe V-4 du Contrat ;
- aux données perturbations, dont le régime de mise à disposition est prévu à l'annexe V-3 du Contrat ;
- aux données de validation télébillettiques, dont le régime de mise à disposition est prévu à l'Article 26-1 ;
- aux données de trafics et de comptage dont le régime de mise à disposition est prévu aux Parties II, III et IV du Contrat ;
- aux marques appartenant à Île-de-France Mobilités dont le régime de licence est prévu à l'Annexe XVI - 3 du Contrat

Le régime de propriété des Connaissances nouvelles développés dans le cadre de projet d'innovation est défini à l'Article 118 concernant la gouvernance de l'innovation.

Les Parties conviennent de préparer les réflexions relatives au régime de Propriété Intellectuelle pour les autres modes et en priorité le tramway.

Article 10 Protection des données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données et notamment leurs obligations relatives aux traitements mis en œuvre et écrit en annexe.

Article 11 Open data

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports et conformément à la réglementation en vigueur, Île de France Mobilités a mis en place une plateforme Open Data, où sont mises à disposition des données provenant :

- D'Île de France Mobilités ;
- De l'ensemble des transporteurs d'Île-de-France ;
- Et le cas échéant, d'autres acteurs (opérateurs de nouvelles mobilités, collectivités, fournisseurs de services numériques, etc.),

Les modalités de mise à disposition des jeux de données la RATP sur la plateforme Open Data d'Île de France Mobilités sont prévues en annexe XVI-1.

Article 12 Dispositif de prévention de différends et pénalités

Article 12-1 Dispositions générales

Les pénalités sont libératoires, sauf exceptions spécifiées en annexe.

Les pénalités et leurs modalités d'applications sont précisées en annexe.

Ces pénalités n'exonèrent pas la RATP d'exécuter l'obligation correspondante.

Article 12-2 Dispositions spécifiques aux pénalités liées aux délais

Lorsque le délai de transmission des informations n'a pas été spécifié dans le contrat, les Parties s'engagent à définir au cas par cas un délai raisonnable. Dans le cas où, dans un délai de 15 jours à l'issue de la première expression de la demande formulée par Île de France Mobilités, un accord n'aurait pas été trouvé sur le délai raisonnable à fixer, les Parties conviennent de se réunir au niveau des Directeurs concernés d'Île de France Mobilités et de la RATP pour trancher définitivement ce différend. En cas de non-respect du délai convenu, les pénalités s'appliquent sauf si le dispositif d'alerte préalable décrit ci-dessous a été déclenché.

La RATP s'engage à faire ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes exprimées par Île de France Mobilités dans les délais convenus entre les Parties. Cependant :

- dans le cas où la RATP anticiperait une difficulté à respecter le délai convenu, elle s'engage à alerter par mail le Directeur concerné d'Île de France Mobilités au plus tard 5 jours avant l'expiration dudit délai, en justifiant les causes des retards anticipés et en demandant un délai supplémentaire raisonnable ;
- dans le cas où Île de France Mobilités observerait, dans le cadre des échanges avec la RATP, des difficultés mettant en risque le respect des délais convenus, elle s'engage à alerter par mail le Directeur concerné de la RATP au plus tard 5 jours avant l'expiration dudit délai ;
- les Parties s'engagent à se rencontrer dans les 3 jours au plus tard après émission d'une telle alerte par la RATP ou Île de France Mobilités, aux fins de partager sur les difficultés rencontrées et de définir conjointement un nouveau délai acceptable par les deux Parties au-delà duquel la pénalité s'appliquera sans mise en demeure préalable.

Article 13 Responsabilités et assurances

Article 13-1 Responsabilités

Sans préjudice des dispositions particulières prévues dans le Contrat, la RATP est responsable des dommages, accidents et dégâts de toute nature, y compris les dommages corporels, matériels, immatériels directs ou indirects qui, du fait ou à l'occasion de l'exécution de ses obligations ou de celles de ses sous-traitants ou Fournisseurs, prévues par le présent contrat et dans le cadre de l'exploitation du service dont elle a la charge, pourraient être causés aux voyageurs, aux tiers, à Île-de-France Mobilités, à l'environnement ou aux biens, sauf cas de force majeure décrit à Article 16.

En particulier, la RATP est responsable des dommages causés (sans que la présente liste soit exhaustive) sans préjudice des recours ou appels en garantie contre les éventuels auteurs desdits dommages :

- Par les biens dont Île-de-France Mobilités est (ou pourrait devenir) propriétaire et dont la RATP a (ou aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;

- Par les biens dont la RATP est (ou pourrait devenir) propriétaire et dont elle a (ou aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;
- Par les logiciels et systèmes dont la RATP est responsable ;
- En cas de perte de données ;
- Aux tiers ;
- Aux personnes, sans distinction entre elles ;
- A l'environnement ;
- Aux biens tant mobiliers qu'immobiliers y compris les embellissements, aménagements et immeubles par destination, matériels roulants, stocks de pièces détachées et de consommables, installations techniques, équipements, infrastructures.

La RATP supporte, sans préjudice des éventuels recours qu'elle serait en droit d'exercer, les conséquences pécuniaires des dommages directs et indirects causés à Île-de-France Mobilités, aux voyageurs ainsi qu'aux tiers et résultant de l'exécution des missions qui lui sont confiées, notamment du fait des biens qu'elle a sous sa garde. La responsabilité d'Île-de-France Mobilités ne pourra être recherchée par la RATP sauf en cas de responsabilité avérée d'Île-de-France Mobilités dans la survenance de ces dommages.

En cas d'incident, la RATP doit mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour intervenir rapidement, procéder aux éventuelles réparations et rétablir le service.

Article 13-2 Assurances

La RATP conclut des contrats d'assurance couvrant ses responsabilités, tant en ce qui concerne les personnes que les biens mobiliers et immobiliers du service. Elle a la possibilité de s'auto-assurer, dans le cas de risques qui ne sont pas soumis à l'assurance obligatoire. Sans limiter en aucune façon ses responsabilités, la RATP fait son affaire personnelle de la couverture des risques mis à sa charge au titre de la présente convention, notamment en s'auto-assurant ou en concluant des contrats d'assurance auprès d'assureurs ou en mettant en œuvre tout autre mécanisme de financement des risques, pendant toute la durée du présent Contrat.

La RATP s'engage à communiquer sur demande de Île-de-France Mobilités, une présentation détaillée des schémas de couverture utilisés ainsi que pour les polices d'assurance qu'elle aura souscrites :

- Le justificatif du paiement régulier des primes
- Les attestations d'assurances correspondantes établies sur papier à entête de la ou des compagnies d'assurances ou des assureurs agissant en qualité de fronteurs.

Pendant toute la durée du contrat, les garanties et montant de garanties sont en rapport avec les missions confiées à la RATP au titre du présent contrat.

En toute hypothèse, quel que soit le montant et les modalités de mise en œuvre des garanties, la RATP s'engage à assumer intégralement ses responsabilités mises à sa charge dans le cadre du présent contrat à l'égard d'Île-de-France Mobilités, des usagers du service et des tiers, tant au titre de l'exploitation, des ouvrages, installations, équipements et matériels que de la gestion du service public de transport. La RATP s'engage en conséquence à :

- supporter personnellement tout ou partie des risques mis à sa charge qui ne serait pas expressément garantis par une couverture extérieure, telles notamment que les franchises prévues par ses polices d'assurances ;
- assurer à ses frais la réparation ou le remplacement des biens ou équipements de toute nature nécessaires à l'exploitation faisant l'objet d'un sinistre.

Article 14 Intervention des tiers

Article 14-1 Affrètement partiel de l'offre de transport

La RATP est autorisée à recourir à un affrètement, dans les conditions conclues entre la RATP et les affrétés, sur les lignes :

- Orlyval
- les lignes de bus suivantes : N122, N153, 421, 426, 459, 467, 471, 485, 486, 487, 488 et 492.

Pour ces lignes affrétées, la production de l'offre et la qualité de service sont uniquement déclaratifs et ne peuvent être mesurées. La RATP ne peut donc être sanctionnée sur le niveau et la qualité de l'offre réalisé par ces affrétés.

Sur les lignes de bus susvisées, la RATP accepte qu'Île-de-France Mobilités puisse décider de mettre fin à ses droits de lignes conformément à l'article R 1241-17 du code des transports. Île-de-France Mobilités adressera un courrier recommandé avec accusé de réception pour tenir informée la RATP, deux mois avant l'effectivité de la décision.

La RATP est aussi autorisée à recourir à un affrètement partiel de l'offre de transport sur d'autres lignes mais uniquement dans les limites et conditions suivantes.

1) Principes généraux

La RATP assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés par Île-de-France Mobilités. Toutefois, la réalisation du service contractualisé défini par le présent contrat peut conduire la RATP à recourir à un affrètement, dans les conditions définies ci-après.

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis-à-vis de Île-de-France Mobilités de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de production de l'offre et de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par l'affrété pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers Île-de-France Mobilités. En cas de défaillance d'un transporteur affrété, la RATP doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui. En dehors de ce dispositif, aucun des engagements définis dans le présent Article 14 ne pourra faire l'objet des pénalités définies à l'Article 12 du présent contrat.

2) Modalités de recours à l'affrètement partiel de l'offre de transport

Île-de-France Mobilités autorise la RATP à recourir à des affrètements autres que ceux définis en annexe.

La RATP est tenue d'informer les affrétés des dispositions du présent contrat qui leur sont applicables et de leur répercuter l'intégralité des obligations du présent contrat et qui les concernent (notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, en termes de qualité de service, de système d'information voyageur et de caractéristiques du matériel roulant, dans la limite des financements prévus au présent contrat)

L'affrété ne peut lui-même affréter sans l'accord de Île-de-France Mobilités.

Au cas où l'équilibre économique d'une opération d'affrètement est significativement modifié, la RATP en informe Île-de-France Mobilités sans délai. Toute modification substantielle apportée aux conventions régissant les affrètements autorisés par Île-de-France Mobilités nécessite l'autorisation préalable Île-de-France Mobilités.

La RATP peut recourir à un affrètement non listé en annexe, sous réserve de l'accord écrit préalable de Île-de-France Mobilités, dans un délai de 30 jours, sur le principe de cet affrètement (le silence valant acceptation). Lorsque l'affrètement résulte d'un contrat de la commande publique, la RATP présente dans sa demande sur le principe de l'affrètement les principales composantes financières sur la base d'estimations économiques et indique comment elle envisage d'apprécier les capacités professionnelles et financières des candidats.

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès qu'il est connu, le nom du titulaire pressenti du contrat d'affrètement, ainsi que les caractéristiques générales de ce contrat. Île-de-France Mobilités dispose d'un délai de 10 jours pour donner ou non son agrément (le silence valant acceptation). Le refus d'agrément est motivé par l'absence de démonstration par le titulaire pressenti du contrat d'affrètement de sa capacité technique et financière à exploiter les lignes affrétées.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités le contrat signé et répercutant à l'affrété l'intégralité des obligations du présent contrat qui le concernent, à l'exception des dispositions relevant du secret des affaires de l'affrété, dans un délai de 30 jours calendaires à compter de sa date de signature.

L'annexe citée dans cet article est modifiée annuellement pour tenir compte de l'évolution des opérations d'affrètement.

Dans les cas d'urgence impérieuse, la RATP peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable de Île-de-France Mobilités. Elle doit cependant en informer Île-de-France Mobilités sans délai.

Article 14-2 Autres contrats

La RATP peut sous-traiter, sans autorisation ni agrément préalable d'Île-de-France Mobilités, les activités connexes à l'offre de transport qui entrent dans le champ d'application du présent contrat.

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité exclusive vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par le sous-traitant ou le prestataire choisi par elle, pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers Île-de-France Mobilités. En cas de défaillance d'un sous-traitant ou d'un prestataire, la RATP met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui. Ce remplacement ou cette substitution est réalisé aux frais de la RATP.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la RATP est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables et de leur répercuter l'intégralité des obligations qui en découlent.

Article 15 Révision

Les Parties se rencontrent, à la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires majeures et non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date du contrat, tendant à bouleverser substantiellement les conditions techniques d'exploitation ou l'équilibre économique et financier du contrat.

Cette rencontre peut donner lieu au réexamen des conditions financières du Contrat. Pour apprécier l'impact de ces événements, les parties s'appuient sur toutes données techniques et financières utiles et disponibles.

A titre d'exemple, la révision du contrat pourra notamment intervenir dans les cas suivants :

- si une vérification de toute nature réalisée par Île-de-France Mobilités montre qu'Île-de-France Mobilités supporte des charges indues ou qu'une rémunération versée par Île-de-France Mobilités est excessive notamment du fait d'un changement de méthode comptable, les parties conviennent d'examiner ensemble les modalités d'ajustement des rémunérations d'Île-de-France Mobilités ;
- en cas d'évolution de taux fiscaux et de modifications législatives et réglementaires en matière fiscale, para fiscale, et d'imposition de toute nature (création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter les impôts et/ou taxes autres que ceux couverts par la rémunération R12 versée par Île-de-France Mobilités.
- en cas d'évènements extérieurs aux parties entraînant un bouleversement, même temporaire, de l'équilibre économique du présent contrat, les parties se rencontreront en vue de discuter de l'équilibre économique et financier du présent contrat.
- en cas de pandémie et/ou de déclaration de l'état d'urgence sanitaire en application des articles L. 3131-12 et suivants du Code de la santé publique (hors situations liées à la covid-19 décrites à l'Article 18).

La Partie à l'initiative de la demande de révision fournit tous les justificatifs techniques et financiers permettant de justifier l'opportunité de sa demande et de mesurer l'impact technique et financier sur le contrat, notamment dans la maquette financière.

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 17 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.

Article 16 Force majeure

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte directement d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure.

La force majeure doit, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux parties.

Pour l'application du présent contrat, tout évènement ou dommage impliquant une perturbation de l'exploitation ne constitue ni un cas de force majeure, tant qu'il ne remplit pas les conditions visées à l'alinéa précédent, ni une cause exonératoire de responsabilité.

Les Parties conviennent que la survenance de la pandémie COVID 19 préalablement à la signature du contrat, n'enlève pas nécessairement le caractère d'imprévisibilité aux éventuelles futures pandémies analogues ou poursuite de la pandémie actuelle, pour ses effets non anticipés à date de signature du contrat.

En tout état de cause, il incombe à la RATP de rechercher la responsabilité de la personne à l'origine du dommage ou de l'évènement pour obtenir le dédommagement des conséquences pécuniaires de l'évènement ou du dommage considéré.

Si la RATP vient à invoquer la survenance d'un évènement de force majeure, elle le notifie :

- Dès qu'elle en a connaissance, à la personne en charge de l'astreinte d'Île-de-France Mobilités ;
- Dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la survenance de l'évènement, à Île-de-France Mobilités par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

La RATP doit alors préciser :

- la nature de l'évènement, et en quoi celui-ci ne lui est pas imputable ;
- le ou les retards, ou conséquences sur l'exécution du Contrat, qui en résultent directement ou sont susceptibles d'en résulter directement ;
- les mesures, et leurs justifications, envisagées pour atténuer les effets de ces retards et conséquences et préserver la continuité du service contractualisé.

Île-de-France Mobilités notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien-fondé de cette prétention, des effets de l'évènement de force majeure en cause et des mesures envisagées.

La partie qui invoque un évènement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un évènement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'évènement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou évènements qui échappent à son contrôle. Toutefois, Île-de-France Mobilités peut, dans certains cas, neutraliser l'application des clauses relatives à l'incitation à la qualité de l'offre pour tenir compte de la mobilisation des personnels de la RATP pour assurer la continuité du service et minimiser les désagréments causés aux voyageurs.

Un bilan annuel des demandes d'application de l'article force majeure sera effectué entre Île-de-France Mobilités et la RATP en Comité Economique et Tarifaire.

Dans le cas où, du fait de la survenance d'un cas de force majeure dûment constaté dans les conditions du présent article, l'exécution du présent Contrat s'avère définitivement compromise ou se trouve suspendue pour une durée supérieure à trois (3) mois, Île-de-France Mobilités ou la RATP peuvent demander la révision du contrat et en discuter avec l'autre partie. L'accord portant sur la révision et son contenu fera l'objet d'un avenant.

Article 17 Règlement des différends

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. Les parties peuvent engager, sans que cela soit un préalable à une action contentieuse, une procédure de conciliation. Si les deux parties s'accordent pour engager une procédure de conciliation, celle-ci se déroule selon les modalités précisées ci-dessous.

La procédure de conciliation est engagée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose les motifs de la contestation dans une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

A compter de la date de réception de la lettre précitée, les parties disposent d'un délai de 15 jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation de ce conciliateur unique, chacune des parties désigne alors un conciliateur dans les trente jours de l'envoi par l'une d'elle d'une lettre recommandée.

Les conciliateurs désignés devront désigner un troisième conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de sa désignation, par l'une des parties, du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs, examine(nt) de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il(s) rend(ent) un avis motivé sur le différend dans un délai de deux mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, à compter de la désignation du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé à Île-de-France Mobilités et à la RATP, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant. L'une ou l'autre des parties peut porter le différend devant le Tribunal administratif de Paris à tout moment de la procédure de conciliation ou en cas d'échec de ladite procédure.

Vu son caractère facultatif, la mise en œuvre d'une procédure de conciliation ne fait pas obstacle au recours à une procédure contentieuse par l'une ou l'autre des parties, en cours de conciliation.

Article 18 Dispositions spécifiques liées à la crise Covid ou autre adaptation d'offre temporaire demandée par Île de France Mobilités

Les parties concluent ce contrat alors que la crise sanitaire liée à la COVID 19 n'est pas achevée. C'est pourquoi elles s'accordent sur les dispositions ci-dessous.

Les Parties conviennent que la survenance de la pandémie COVID 19 préalablement à la signature du contrat, n'enlève pas nécessairement le caractère d'imprévisibilité aux éventuelles futures pandémies analogues ou poursuite de la pandémie actuelle, pour ses effets non anticipés à date de signature du contrat.

Article 18-1 Adaptation de l'offre et détermination des économies restituables pour offre non produite spécifique aux demandes d'adaptation d'offre par Île de France Mobilités

La crise COVID, au regard de ses effets sur le trafic voyageurs, a et pourra amener Île-de-France Mobilités à décider d'adapter l'offre contractuelle de manière plus ou moins anticipée et pour des durées variables.

- Les parties s'accordent sur le fait que la situation ne permet pas, pour 2021, l'établissement d'avenants préalables à ces adaptations d'offre.
- Pour permettre à la RATP de les mettre en place, les Parties conviennent que ces adaptations d'offre nécessitent des délais de prévenance adaptés, ne pouvant être en tous cas inférieurs à une semaine pour le réseau métro, trois semaines pour le RER sous réserve de l'application d'une offre théorique disponible, à compter de la validation formelle de ces évolutions par les Parties, y compris SNCF pour le RER.
- Les Parties conviennent que, dès lors qu'il y a évolution d'offre, qu'elle soit provisoire ou pérenne, il appartient à l'Autorité Organisatrice d'en assurer, avec l'appui de la RATP, la communication auprès des associations d'usagers.

Les parties conviennent d'un traitement spécifique des kilomètres non réalisés dans le cadre des ajustements d'offre par exemple liées à la COVID (ou autre pandémie) à la demande d'Île de France Mobilités. Les dispositifs de réfections prévus aux Articles 4-1 et 9-1 de la Partie II, à l'Article 6 de la Partie III et à l'Article 7 de la Partie IV de ce contrat ne s'appliquent pas.

Les parties s'accordent sur le principe d'une restitution à Île de France Mobilités des coûts édulés du fait de la non production kilométrique et des éventuelles adaptations du service. Chaque période fera donc l'objet d'un examen ad hoc pour les évaluer a priori. Cependant, elles s'entendent sur une restitution minimale constituée, pour chaque kilomètre non réalisé par mode, du coût unitaire standard de l'énergie et de celui des coûts de matières de maintenance (y compris ceux de l'infrastructure). La RATP s'engage également à restituer à Île de France Mobilités, en fonction des situations :

- un montant équivalent au chômage partiel dont elle pourra bénéficier pour les salariés de la RATP si leur mise au chômage partiel résulte de ces baisses d'offre
- les autres économies éventuelles induites par les adaptations durables de la production kilométrique
- les économies éventuelles liés aux adaptations de service.

Ces adaptations éventuelles d'offre ne faisant pas l'objet d'avenant (préalable) au contrat et donc de modification de l'offre de référence pour 2021, les Parties s'accordent pour considérer qu'en cas de grève, l'offre contractuelle de référence pour l'application de l'Article 7 et de l'Article 62 de la Partie I, ainsi que de l'Article 12-1 Partie 2, l'Article 16-1 de la Partie III et l'Article 13-1 de la Partie IV est l'offre réellement prévue, c'est-à-dire l'offre adaptée à la demande d'Île-de-France Mobilités le(s) jour(s) considéré(s) avant grève.

Article 18-2 Mise en œuvre d'un dispositif de propreté particulier à la crise Covid

1) Réseaux ferrés

Sans qu'il soit possible de présager de l'évolution de la covid-19, elle aura en tout état de cause généré une prise de conscience collective et une sensibilité accrue des voyageurs sur les questions d'hygiène. Ainsi, la RATP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose et dans des conditions à définir par avenant avec Île de France Mobilités :

- Pour une durée d'au moins 3 ans à partir de 2021, renouvelable par avenant, mettre à disposition des distributeurs de solutions virucides pour les mains dans les espaces voyageurs. La qualité des

équipements et des solutions virucides doit garantir leur sécurité (toxicologie, sécurité incendie), leur durabilité (bon état et fonctionnement) et leur disponibilité (capacité du réservoir adapté aux flux) et devra correspondre aux préconisations fournies par Île-de-France Mobilités ainsi qu'aux dispositions de l'Article 82 Communication faite au voyageur et marquage serviciel du présent contrat.

- En cas de poursuite ou résurgence de la pandémie ou de survenance d'une nouvelle crise sanitaire,
- à renforcer le nettoyage et l'assainissement des véhicules et des espaces,
- à mettre en œuvre des mesures (communication, signalétique...) pour inciter au respect des gestes barrières (port du masque, nettoyage des mains, distanciation...)
- à mettre en œuvre des mesures pour favoriser la distanciation sociale et le port du masque (communication, signalétique...).
- A mettre en œuvre les mesures jugées adéquates au regard des méthodes préconisées ou selon les méthodes connues à date ;

En cas de survenance d'une nouvelle crise sanitaire ou pandémie relevant des caractéristiques de la force majeure, les dispositions de l'Article 16 s'appliqueront.

Le reste à charge des surcoûts liés à la mise en œuvre de cet engagement, après éventuels financements de l'Etat, sera facturé à Ile-de-France Mobilités.

Dans ce cadre, les parties définiront conjointement, préalablement à l'engagement de moyens supplémentaires, les contenu et la durée des mesures jugées utiles et proportionnées aux objectifs poursuivis, ou exigées par la réglementation, ainsi que les modalités financières de cette prestation. La RATP s'engage pour cela à proposer à Île-de-France Mobilités un plan d'actions précis et détaillé au niveau des coûts et à l'actualiser en fonction des retours d'Île-de-France Mobilités.

En l'absence d'un tel accord, la RATP ne s'engage qu'à la mise en œuvre des moyens dont elle dispose qui ne font pas l'objet de surcoûts.

2) Sur les Tramways

Ce contrat a été rédigé dans le cadre de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Sans qu'il soit alors possible de présager de l'évolution de cette pandémie, elle aura en tout état de cause généré une prise de conscience collective et une sensibilité accrue des voyageurs sur les questions d'hygiène. Ainsi, la RATP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose et dans des conditions à définir par voie d'avenant notamment en cas de poursuite ou de résurgence de la pandémie ou d'une nouvelle crise sanitaire pour :

- renforcer le nettoyage des surfaces de contact dans les véhicules ,
- à mettre en œuvre des mesures (communication, signalétique...) pour inciter au respect des gestes barrières (port du masque, distanciation, nettoyage des mains...)
- mettre en œuvre les mesures jugées adéquates au regard des méthodes préconisées ou selon les méthodes connues à date ;

En cas de survenance d'une nouvelle crise sanitaire ou pandémie relevant des caractéristiques de la force majeure, les dispositions de l'Article 16 de la Partie I du présent contrat s'appliqueront.

Les surcoûts liés à la mise en œuvre de cet engagement seront intégralement facturés à Île-de-France Mobilités. Dans ce cadre, les parties définiront conjointement, préalablement à l'engagement de moyens supplémentaires, les mesures jugées utiles et proportionnées aux objectifs poursuivis, ou exigées par la réglementation, ainsi que les modalités financières de cette prestation. RATP s'engage

pour cela à proposer à Île-de-France Mobilités un plan d'actions précis et détaillé au niveau des coûts et à l'actualiser en fonction des retours d'Île-de-France Mobilités. En l'absence d'un tel accord, la RATP ne s'engage qu'à la mise en œuvre des moyens dont elle dispose qui ne font pas l'objet de surcoûts.

3) BUS

Ce contrat a été rédigé dans le cadre de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Sans qu'il soit alors possible de présager de l'évolution de cette pandémie, elle aura en tout état de cause généré une prise de conscience collective et une sensibilité accrue des voyageurs sur les questions d'hygiène. Ainsi, la RATP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose et dans des conditions de mise en œuvre et de financement à définir par voie d'avenant notamment en cas de poursuite ou résurgence de la pandémie ou de survenance d'une nouvelle crise sanitaire pour :

- Pour une durée d'au moins 3 ans à partir de 2021, renouvelable par avenant, mettre à disposition des distributeurs de solutions virucides pour les mains dans les gares routières / éco-stations bus dont la RATP est gestionnaire et/ou propriétaire. La qualité des équipements et des solutions virucides doit garantir leur sécurité (toxicologie, sécurité incendie), leur durabilité (bon état et fonctionnement) et leur disponibilité (capacité du réservoir adapté aux flux) et devra correspondre aux préconisations fournies par Île-de-France Mobilités ainsi qu'aux dispositions de l'Article 82 Communication faite au voyageur et marquage serviciel du présent contrat.
- renforcer le nettoyage des surfaces de contact dans les véhicules,
- à mettre en œuvre des mesures (communication, signalétique...) pour inciter au respect des gestes barrières (port du masque, distanciation, nettoyage des mains...),
- mettre en œuvre les mesures jugées adéquates au regard des méthodes préconisées ou selon les méthodes connues à date ;

En cas de survenance d'une nouvelle crise sanitaire ou pandémie relevant des caractéristiques de la force majeure, les dispositions de l'Article 16 de la Partie I du présent contrat s'appliqueront.

Le reste à charge des surcoûts liés à la mise en œuvre de cet engagement, après éventuels financements de l'Etat, sera facturé à Ile-de-France Mobilités.

Dans ce cadre, les parties définiront conjointement, préalablement à l'engagement de moyens supplémentaires, les mesures jugées utiles et proportionnées aux objectifs poursuivis, ou exigées par la réglementation, ainsi que les modalités financières de cette prestation. RATP s'engage pour cela à proposer à Île-de-France Mobilités un plan d'actions précis et détaillé au niveau des coûts et à l'actualiser en fonction des retours d'Île-de-France Mobilités. En l'absence d'un tel accord, la RATP ne s'engage qu'à la mise en œuvre des moyens dont elle dispose qui ne font pas l'objet de surcoûts.

Article 18-3 Exécution du contrat

Eu égard à la date de signature effective du contrat dans le contexte de crise sanitaire, les Parties s'accordent sur un traitement particulier de l'exécution de certaines dispositions du contrat et du suivi du contrat :

- Les dispositions relatives aux réfections indiquées aux Articles 4-1 et 9-1 de la Partie II, à l'Article 6 de la Partie III et à l'Article 7 de la partie IV, prendront effet le 1^{er} du mois qui suit la signature du contrat, pour l'offre non réalisée en raison d'une cause autre que la COVID 19. Si l'offre est adaptée à la demande d'Île-de-France Mobilités, les réfections se calculent par rapport à l'offre ainsi adaptée.
- Pour l'année 2021, l'enveloppe allouée aux bonus/malus applicables aux indicateurs de qualité de service portant sur la perception voyageurs est réduite de moitié, c'est-à-dire à 12,5 M€. Compte tenu du nombre plus réduit de clients interrogés par semestre et de l'impact sur la marge d'erreur associée, les parties ont convenu que les seuils de déclenchements de l'incitation financière pour l'année 2021 soient adaptés à la marge d'erreur correspondant aux échantillons de mesures réellement effectués pour les parts dynamiques et statiques.
- Les incitations bonus/malus pour les indicateurs non modifiés par rapport au contrat précédent dont la liste figure en annexe sont calculées à compte du 1^{er} janvier 2021. Pour les autres, eu égard à la forte évolution des indicateurs de bonus/malus qui nécessitent des adaptations des système d'information, les Parties s'accordent sur une date d'application et un périmètre d'indicateurs qui seront mesurés et dont le bonus/malus sera calculé. Ces éléments indicateurs par indicateur sont présentés en annexe.
- Les dispositions de l'Article 100 relatif au suivi de l'exécution du contrat sont aménagés pour l'année 2021 selon les modalités précisées en annexe XVI-3.

TITRE II. TARIFICATION ET GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

L'emploi du terme « transporteur » concernant la RATP dans le cadre du TITRE II vise la qualité d'exploitant de la RATP.

Chapitre I - Tarification

Article 19 Obligations relatives à la tarification

Un produit tarifaire est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un tarif et d'un profil de son détenteur. Des services peuvent être associés à un produit tarifaire.

Un titre de transport est la matérialisation du produit tarifaire sur un support matérialisé ou dématérialisé.

Article 19-1 Mise en œuvre des décisions tarifaires par Île-de-France Mobilités

La tarification est une compétence exclusive et non déléguable d'Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Île-de-France. Île-de-France Mobilités publie ses décisions à chaque changement de tarif.

Île-de-France Mobilités décide de la création des nouveaux titres de transport et produits tarifaires et de l'évolution de ceux existants, en tenant compte des délais de mise en œuvre discutés entre Île-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs concernés :

- elle nomme les titres et les produits tarifaires,
- elle définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des transporteurs,
- elle dépose les marques associées au nom du titre ou des produits tarifaires auprès du ou des organismes de propriété intellectuelle compétent(s),
- elle fixe leurs tarifs et décide de la date de mise en service des nouveaux tarifs,
- elle fixe les conditions générales après accord des transporteurs.

La liste des titres valides sur les réseaux franciliens est fixée par décision du directeur général d'Île-de-France Mobilités en application des délibérations de son conseil Île-de-France et publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités.

Cette décision du Directeur Général d'Île-de-France Mobilités est mise à jour à chaque évolution importante créant ou modifiant un produit tarifaire.

Il est rappelé qu'il revient au titulaire de ce contrat de s'assurer d'être en possession de la version la plus à jour de la liste des produits tarifaires à accepter sur le réseau. Île-de-France Mobilités notifie, à la RATP, les décisions du directeur général d'Île-de-France Mobilités relatives à la liste des produits tarifaires.

Le détail des canaux de distribution de la RATP pour chaque titre de transport est fourni en annexe IV-A-1 du présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque évolution importante modifiant les conditions de distribution des produits tarifaires, des titres de transport, ou de leurs canaux et services associés, notamment la création d'un nouveau canal de distribution par la RATP. La RATP assure, en tant que de besoin, un rôle de conseil et d'études dans le domaine de la tarification. Elle propose à Île-de-France Mobilités les évolutions tarifaires qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'adaptation du niveau de prix des titres existants, de la suppression de certains d'entre eux ou de la création de titres nouveaux.

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités, pour l'évolution des titres existants ou la création de nouveaux titres, des contributions aux spécifications générales (fonctionnelles et techniques) et aux conditions générales de vente et d'utilisation qui lui paraissent souhaitables.

Île-de-France Mobilités associe la RATP aux études et enquêtes relatives aux évolutions tarifaires envisagées pour en estimer les différents impacts sur les comportements d'achat, et les systèmes et équipements propres à la RATP (ou de ses prestataires). Île-de-France Mobilités transmet à la RATP le résultat de ces études et enquêtes.

La RATP peut décider de mener ses propres enquêtes complémentaires en coordination avec les autres transporteurs et Île-de-France Mobilités, si elle estime que celles-ci sont nécessaires. Les résultats pourront être pris en compte par les transporteurs et Île-de-France Mobilités.

Lorsqu'une décision tarifaire implique des développements importants sur les systèmes ou équipements de distribution, de contrôle et/ou de validation, Île-de-France Mobilités et la RATP se concertent pour en déterminer les modalités.

La mise en œuvre de certaines décisions peut demander des développements sur des systèmes ou des équipements de la RATP. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités rédige une expression de besoin.

Cette expression de besoin doit permettre à la RATP d'évaluer les impacts et les modalités de réalisation de cette modification.

Cette expression de besoin fait l'objet d'échange entre Île-de-France Mobilités et la RATP afin de préciser au mieux la cible selon les modalités décrites à l'annexe IV-B-11.

Sauf si le PQI en a prévu le financement, Île-de-France Mobilités apporte par voie d'avenant le financement le cas échéant nécessaire à ces investissements. Les surcoûts d'exploitation qui pourraient découler de ces évolutions font également l'objet d'un avenant de financement par Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités intègre systématiquement, après discussion et accord circonstancié, dans le planning de mise en œuvre de ces évolutions, les contraintes de développement et de paramétrage des systèmes propres à chaque transporteur et des systèmes communautaires, et d'organisation (délais liés à la conduite du changement).

La RATP s'engage à procéder aux adaptations nécessaires à l'application des décisions tarifaires d'Île-de-France Mobilités sur ses systèmes de distribution, de contrôle et/ou de validation dans le cadre et la limite des financements prévus au contrat ou aux avenants conclus.

Un suivi financier de ces adaptations sera réalisé dans le comité de suivi des investissements prévu à cet effet et le suivi de la mise en œuvre des évolutions tarifaires sera réalisé dans le cadre du Comité de suivi billettique.

Île-de-France Mobilités informe la RATP des modifications de prix publics au plus tard 15 jours calendaires avant la date de prise d'effet des nouveaux prix. Par exception à cette disposition contractuelle, les décisions relatives aux titres Imagine'R applicables à l'année n/n+1 doivent être communiquées avant le 31/03/n.

Article 19-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

1) Informations relatives aux données globales de vente et aux recettes.

Conformément aux dispositions de l'annexe IV-B-8 « Billettique Communautaire », la RATP au travers de Comutitres assure notamment :

- la mission de « chambre de compensation » dans le cadre du partage des recettes,
- la déclaration à Île-de-France Mobilités des données de vente et de recettes directes pour chaque titre, par contrat et globalement, en précisant les volumes d'unités et le tarif de vente (ainsi que les usages de t+ et les unités gratuites) ;

Comutitres assure également la déclaration des recettes directes des opérateurs privés sous contrat avec Île de France Mobilités, pour chaque titre, par contrat et globalement.

Comutitres communique à Île-de-France Mobilités ces déclarations sous la forme de fichiers Excel conformes aux modèles de l'annexe X-1 « Import mensuel ReciF » par transmission sécurisée via l'application RECIF accessible selon les modalités fournies par Île-de-France Mobilités et au plus tard le 20 du mois N+1 pour les données du mois N.

La plateforme ReCIF d'Île de France Mobilités répond à plusieurs enjeux :

- Valider les factures annuelles des transporteurs dans le cadre de l'intéressement aux recettes
- Emettre des factures mensuelles de reversement des recettes directes des opérateurs vers Île-de-France Mobilités
- Assurer un suivi des recettes permettant d'éclairer la politique tarifaire d'Île-de-France Mobilités

Comutitres communique à Île-de-France Mobilités ces déclarations au plus tard le 20 du mois N+1 pour les données par titres et par transporteur du mois N ; ces données sont transmises par ce dernier de manière sécurisée via l'application RECIF sous la forme de fichiers Excel déposés sur la plateforme ReCIF, conformes aux modèles définis dans l'annexe X-1 « Import mensuel RECIF », afin d'alimenter deux modules, un module Global et un module Opérateurs privés.

2) Informations relatives à la délivrance des supports et à la distribution.

La RATP s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités :

- un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant:
 - o les ventes mensuelles RATP de passes Découverte et passes Easy, en nombre ;
 - o les éventuelles recettes mensuelles de frais de dossier dans l'hypothèse où certains produits tarifaires vendus par la RATP en comporteraient.
- un bilan annuel des ventes détaillées par catégorie de titres, par lieu de vente et par canal de distribution. Ce bilan, fera apparaître l'information détaillée, c'est-à-dire une table croisant à chaque fois les trois dimensions indiquées.

Les données ci-dessus doivent être communiquées dans un format exploitable dans le logiciel Excel.

Des tableaux hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis sur demande d'Île-de-France Mobilités pour une période à préciser comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou SAV, le support billettique, le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV, la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction.

Ces données seront communiquées sous forme de fichiers au format CSV. A partir du moment où les équipements de vente seront connectés au SI Services, ces données seront transmises par RATP à Île-de-France Mobilités selon un format d'échange spécifié en cours de contrat conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP.

Article 20 Obligations relatives aux supports des titres de transport

Article 20-1 Mise en œuvre des décisions d'Île-de-France Mobilités relatives aux supports des titres de transport

Île-de-France Mobilités décide des supports sur lesquels les produits tarifaires sont déclinés, après consultation de la RATP pour en vérifier la faisabilité :

- elle nomme les supports ;
- elle définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des transporteurs ;
- elle dépose les marques associées aux supports auprès du ou des organismes de propriété intellectuelle compétent(s) ;
- elle définit leurs spécifications générales (fonctionnelles et techniques) ;
- elle décide des conditions générales de vente et d'utilisation après accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

La RATP applique l'ensemble des décisions d'Île-de-France Mobilités relatives aux supports des titres de transport. Elle s'engage en particulier :

- à acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'annexe communautaire IV-B-8 les supports télébillettiques nécessaires à la distribution des titres de la tarification francilienne
- A acheter les supports magnétiques nécessaires à la distribution des titres

La RATP assure, autant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose à Île-de-France Mobilités des contributions aux spécifications générales (techniques et fonctionnelles) des supports qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'introduction de nouveaux supports, de la suppression de supports existants ou de l'amélioration des supports en circulation en termes de services offerts.

Article 20-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP, au travers de Comutitres, fournit chaque année, sous réserve de l'application de l'Article 8 la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique ; pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :

- le nombre de passes en circulation ;
- le nombre de passes émis dans l'année,
- les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée).
- la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année.
- les quantités commandées annuellement.
- le coût d'achat par type de carte.

La RATP, chaque semestre, fournit lors du Comité de suivi billettique les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1.

Chapitre II - Gestion des produits tarifaires

Article 21 Distribution des produits tarifaires

Article 21-1 Dispositions générales

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble homogène d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Île-de-France Mobilités définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation de la distribution des titres.

La RATP est en charge de mettre en œuvre les moyens et procédures permettant au voyageur d'acheter un titre ou d'obtenir un titre social gratuit (hors attribution des droits), et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions d'Île-de-France Mobilités et du présent contrat.

La RATP assure la continuité du service de distribution de l'ensemble des titres de transport qu'elle commercialise selon les réseaux de distribution tels que décrits en annexe IV-A-1. Ce service inclut notamment la délivrance, la vente et l'après-vente de tout ou partie des titres de transport.

La RATP distribue les produits tarifaires listés en annexe IV-A-1 au présent contrat dans les conditions décrites à l'Article 21 et à l'Article 24-1.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis dans l'Article 24-1 - Gestion Communautaire.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Île-de-France et en tant qu'organisateur de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, Île-de-France Mobilités doit être associé à l'expérimentation des innovations en matière de distribution, billettique et lutte contre la fraude. Cette association est effective sous réserve des conditions fixées à l'Article 8 relatif à la confidentialité et à l'Article 118 relatif à la propriété intellectuelle pour les innovations.

En vue de l'application de la loi LOM à la distribution des titres par des fournisseurs de Maas, les modalités de transmission des données permettant à la RATP de réaliser ses missions (SAV, lutte anti-fraude...) devront faire l'objet d'un accord entre la RATP et Île-de-France Mobilités, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.

Article 21-2 Connexion des canaux de distribution au SI Services

RATP met en œuvre son propre système billettique assurant les fonctionnalités de distribution des produits tarifaires, de validation et de lutte contre la fraude dans ses espaces et répondant aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par Île-de-France Mobilités selon le présent contrat.

Dans le cadre du programme de modernisation de la billettique piloté par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités réalise un nouveau Système Billettique Central dénommé SI Services (SIS) défini à l'Article 23 du présent contrat.

RATP confirme son intention de connecter ses canaux de distribution au SI Services mis en œuvre par Île-de-France mobilités. Les modalités sont précisées à l'Article 23 du présent contrat.

Article 21-3 Vente des produits tarifaires dans les espaces de vente de la RATP

La vente de produits tarifaires réalisée par ses moyens propres dans ses espaces de vente et véhicules est l'exclusivité de la RATP au sens de la distribution.

1) Espace de vente du métro et du RER exploité par la RATP

La RATP organise la vente dans le métro et dans le RER dans des espaces géographiques situés dans une station ou une gare, appelés « espace de vente des gares et des stations ». Ces espaces peuvent être composés de guichets de vente, de comptoirs d'information, de comptoirs club, de fronts d'automates de vente. Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en Comité de suivi billettique conformément à l'annexe IV-A-2.

2) Espace de vente des lignes Bus en Site Propre

Certains arrêts des lignes de bus en site propre sont équipés d'un automate de distribution.

Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP et décrit et présenté annuellement en Comité de suivi billettique conformément à l'annexe IV-A-2.

3) Espace de vente des autres lignes de bus

Certains arrêts de bus (gares routières, terminus Orlybus/Roissybus) sont équipés d'automates de vente ou guichets de surface.

Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en Comité de suivi billettique conformément à l'annexe IV-A-2.

4) Espace de vente des stations de Tramway

Chaque station est équipée au moins d'un automate de distribution. Dans les cas où la station n'est équipée que d'un seul automate, il est situé sur l'un ou l'autre des 2 quais.

Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en Comité de suivi billettique conformément à l'annexe IV-A-2.

Article 21-4 Vente à bord des bus

1) Vente à bord des bus de ligne

Jusqu'à une date qui sera décidée en commun accord avec la RATP, la vente à bord des Bus RATP est faite par le machiniste receveur qui ne délivre que des tickets d'accès à bord, sauf pour les lignes soumises à la tarification spéciale, dont Orlybus et Roissybus (cf. annexe IV-A-1). La décision d'arrêt de vente à bord des bus sera actée par voie de délibération du conseil d'Île-de-France Mobilités et donnera lieu à un avenant au contrat qui fixera en particulier les éventuels moyens substitutifs à mettre en place par la RATP (téléphone NFC, installation d'automates de ventes à certains arrêts ou innovations dans le domaine du paiement).

En substitution de la vente des tickets d'accès à bord par le machiniste, d'autres services pour permettre l'accès à bord sont ouverts au public :

- Carte bancaire sans contact en mode paiement (self-service) à minima sur les lignes OrlyBus et RoissyBus ;
- Ticket d'accès à bord SMS par la plateforme communautaire,

- Ticket dématérialisé sur téléphone NFC
- Automates de vente sur ligne de bus en site propre (BSP)

RATP déploie des mesures d'accompagnement et de communication des voyageurs vers les nouveaux services afin que chacun ait la possibilité d'obtenir un titre de transport à la montée dans le bus, en particulier pour les publics fragiles, éloignés du numérique ou socialement défavorisés et les touristes.

RATP communique à Île-de-France Mobilités son plan d'accompagnement 3 mois en amont de la délibération du Conseil pour l'arrêt de la vente à bord par le machiniste.

2) Vente à bord des bus Noctilien

La RATP vend à bord des bus Noctilien des tickets d'accès à bord uniquement, et ce jusqu'à la décision commune d'arrêt de la vente à bord par le machiniste.

La RATP accepte dans les bus Noctilien les tickets d'accès à bord SMS vendus par le service communautaire.

3) Vente à bord des bus de substitution

Seuls les forfaits (dans leur zone de validité) et les billets origine-destination sont acceptés dans les bus de substitution quand ces derniers se substituent à un itinéraire assuré par un service RER.

Article 21-5 Obligations de vente

La RATP assure à tout voyageur sur la totalité de la période d'ouverture et dans toute gare ou station des réseaux métro et RER RATP :

- la possibilité d'acquérir un titre de transport lui permettant d'effectuer le trajet qu'il souhaite,
- au départ de n'importe quelle gare ou station RATP et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Île-de-France, si l'achat est effectué en guichet ou à un comptoir dans les cas où le comptoir assure la vente,
- au départ de la gare ou station dans laquelle il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Île-de-France, si l'achat est effectué à un automate de vente,

La RATP assure à tout voyageur et dans toute station des réseaux de tramways et certains arrêts de Bus en Site Propre ainsi qu'au départ et à destination des lignes OrlyBus et RoissyBus la possibilité d'acquérir un titre de transport.

Article 21-6 Les canaux de vente de la RATP

Les canaux de vente de la RATP distribuent les produits tarifaires d'Île-de-France Mobilités ; la description des produits tarifaires distribués par chacun des canaux est précisée en annexe IV-A-1.

Dans les conditions d'ouverture des guichets, le client a la possibilité de régler ses achats :

- A tout guichet, en carte bancaire, en espèces (avec la fonction rendu de monnaie), par chèque mobilité en application de la convention passée entre les transporteurs, Île-de-France Mobilités et les financeurs du chèque mobilité.
- Dans certains guichets, clairement identifiables par les clients, par chèque bancaire. Une réflexion est engagée pour la fin d'acceptation du chèque dans les guichets. La date d'arrêt d'acceptation du chèque sera définie conjointement entre les parties.
- Dans les comptoirs Club et comptoirs d'information, en carte bancaire et par chèque mobilité.

Dans les conditions d'ouverture des stations, le client a la possibilité de régler ses achats :

- Aux appareils de ventes :
 - Avec des cartes bancaires dont la liste est mise à jour annuellement et communiquée en Comité de suivi billettique ;
 - En espèces pour certains automates
 - Les paiements par « wallet » et autres moyens de paiements dématérialisés sont autorisés pour certains automates de vente sous réserve qu'Île-de-France Mobilités ait approuvé ce moyen de paiement.

RATP s'assure que les espaces de ventes (appareils de ventes et guichets) sont régulièrement approvisionnés pour éviter d'être en rupture de tickets, passes, billets et monnaie.

1) Canal de vente guichets et comptoirs

Tous les guichets et comptoirs sont équipés d'au moins un poste de vente. Certains espaces de vente sont également équipés d'un poste agent (équipement connecté à la base de données Navigo permettant les actes de souscription sur les contrats à abonnement et les actes d'après-vente sur l'ensemble des contrats éligibles).

A partir de la mise en service de la généralisation du Navigo Liberté + étendu, la RATP connectera son poste agent, au SI Services. Par ailleurs, les modalités de connexion des postes de ventes (TPV) au SI Services sont précisées dans l'Article 23 consacré au SI Services.

A terme, il est prévu la connexion au moteur tarifaire SI Services pour l'ensemble de la gamme.

Les services vente, après-vente, relation-client liés à la distribution des produits tarifaires en guichet sont décrits en annexe IV-B-3

2) Canal automate de vente

La RATP exploite, en début de contrat, au minimum 2200 appareils de vente (ADUP, Automates 2007, AS, A2018) en optimisant leurs lieux d'implantation d'une manière dont elle rend compte annuellement à Île-de-France Mobilités, avec objectif de réduction du nombre d'automates. La réduction du parc d'automate sur la durée du contrat sera réévaluée en Comité de suivi billettique en fonction de l'appétence des clients pour les canaux dématérialisés.

La RATP s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente par l'accompagnement du voyageur ou sa mise en relation avec un agent en cas de besoin.

A l'arrêt de la distribution des carnets de tickets T+ sur un support magnétique, les voyageurs trouvent dans un nombre adapté de gares et stations au moins un automate équipé d'un dépilateur de passes télébillettiques à compter des dates définies au calendrier en annexe IV-B-13. Dans les autres gares et stations, la distribution de passes télébillettiques sera effectuée manuellement. En cas de

fermeture définitive d'un guichet la RATP s'engage à présenter au préalable la manière dont elle prévoit d'assurer la distribution de passes télébillettiques dans la station concernée.

A la mise en service du support télébillettique SOCS, sa distribution automatique sera déployée progressivement dans toutes les stations et gares à compter des dates définies au calendrier en annexe IV-B-13. La fin du déploiement arrivera au-delà du terme de ce contrat. Les impacts sur les coûts d'exploitation de la mise en service de ce support en substitution des autres supports seront étudiés et pris en compte avant sa mise en service.

Dans le cadre du présent contrat, la RATP déploiera de nouveaux automates en privilégiant les lieux à enjeu.

Les nouveaux automates respectent la charte design définie par Île-de-France Mobilités. Pour les nouveaux automates (A2022), l'écran de veille pourra être utilisé comme média pour des actions de marketing ou de communication définies par Île-de-France Mobilités, sous réserve d'évolution des systèmes d'information à financer et selon des modalités qui restent à définir.

Les automates disposent :

- D'au moins quatre langues dans le dialogue client,
- D'un mode d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

La RATP maintient en début de contrat un parc d'environ 730 lecteurs de billets de banque. L'évolution de ce parc sera fonction du besoin client. La RATP présentera les impacts sur les coûts d'exploitation en cas d'évolution de ce parc.

Sur demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP étudiera la mise en place de service d'assistance audio ou vidéo aux nouveaux automates. Cette mesure fera l'objet de précisions sur les modalités de financement.

La RATP s'engage à étudier, dans les modalités décrites à l'Article 23, la connexion du nouvel automate de vente au SI Services permettant l'accès au Compte Mobilité et la mise en œuvre des services proposés via le SI Services et le compte Mobilités.

La RATP s'engage à travailler avec les autres transporteurs pour définir des interfaces de ventes avec le voyageur harmonisées pour les différents canaux de distribution. A partir d'un même référentiel tarifaire, la RATP souhaite pouvoir adapter l'ordonnancement de présentation des titres en fonction de sa connaissance client locale.

3) Service de télédistribution

Le service de télédistribution consiste dans l'achat d'un titre de transport via un service en ligne connecté à un système de vente à distance et à prendre livraison de sa commande (chargement d'un support ou retrait de cartes télébillettiques chargées, après achat et paiement en ligne ou délivrance d'un titre gratuit) sur un équipement billettique de vente (automates ou postes de vente guichet).

La télédistribution est opérée via le système communautaire pour la livraison des forfaits et des droits prévus à l'annexe IV-A-1.

La RATP s'engage à poursuivre des études sur les évolutions du service de télédistribution dont les caractéristiques sont communiquées par Île-de-France Mobilités. Les conditions d'étude pour sa mise en œuvre seront à définir d'un commun accord.

4) Vente en mobilité

La RATP organise, dans la mesure des capacités rendues disponibles dans le cadre de la planification opérationnelle des activités de l'établissement, des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

La RATP réalise, de même, des services complémentaires saisonniers d'aide à la vente à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique.

Article 21-7 Supervision et suivi de la qualité de service de la distribution en gare

1) Indicateurs de qualité de service

- Disponibilité des automates de vente : Île-de-France Mobilités exige un taux de disponibilité du parc par groupe de lignes pour métro/tramway et par ligne pour RER. Ces dispositions sont reprises dans les annexes VII-A-3 et VII-A-9
- Qualité de la relation client pour la distribution vente en gare : La qualité de service est mesurée par l'enquête de perception

2) Supervision et maintenance des équipements de distribution

La RATP se dote de dispositifs de supervision du parc d'automates (anciens et nouveaux automates,) permettant de disposer d'informations sur l'activité de ces équipements, d'être informé des dysfonctionnements et de programmer les interventions en fonction de l'état des stocks (supports, monnaie) dans les équipements

Le système permettra de collecter au fil de l'eau l'état de fonctionnement des automates et de centraliser les alertes en cas de dysfonctionnement repérés par le système ou des signalements par ses agents.

Les alertes seront systématiquement consignées dans un registre informatisé dont l'utilisation pour le calcul des indicateurs de qualité de service sera à étudier par les deux parties.

Article 21-8 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à fournir annuellement à Île-de-France Mobilités les informations suivantes :

- Liste des stations avec volumes d'actes de validation, de vente et de SAV et équipements de la station, telle que décrite en annexe IV-B-4 ;
- Le tableau synthétique des équipements de vente et SAV par station, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service sur les réseaux RATP et les types de titres vendus, tel que décrit en annexe IV-B-1 et IV-B-4. Les équipements de vente des gares routières et en dépôt-bus sont ajoutés dans la liste.

Article 21-9 Vente en ligne des produits tarifaires d'Île-de-France Mobilités hors applications mobiles

Les conditions dans lesquelles la RATP est autorisée à distribuer des titres via les sites Internet sont reprises dans le cadre des dispositions communautaires de l'annexe IV-B-8.

Les sites de la RATP opérateur de transport financés dans le cadre du présent contrat, renvoient au portail Île-de-France Mobilités pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

Île-de-France Mobilités met à disposition des Entreprises un service d'authentification unique dénommé « Navigo Connect » permettant l'accès à l'ensemble des services Navigo en ligne. La RATP s'engage à proposer à ses clients ce service pour tout site de vente en ligne financé dans le cadre du présent contrat.

Les partenariats pour la distribution de titres de transport avec des opérateurs de vente en ligne, en particulier dans le cadre d'outils MaaS, sont soumis à l'approbation préalable d'Île-de-France Mobilités.

Article 21-10 Vente en ligne des produits tarifaires d'Île-de-France Mobilité sur applications mobiles

Les services permettant entre autres la vente de produits tarifaires sur téléphone mobile dénommés « services Canal mobile », dont la coordination de l'exploitation et la gestion des opérations billettiques sont assurées par les Entreprises au travers de Comutitres, sont régis par les articles 3.7 et 3.11 de l'annexe billettique communautaire IV-B-8, qui décrivent respectivement la mise en œuvre et l'exploitation du « Canal Mobile ».

La RATP est autorisée par Île-de-France Mobilités à poursuivre ce service de billettique dans son application mobile existante ouverte avant le présent contrat sous la dénomination « RATP ».

Conformément à l'annexe billettique communautaire IV-B-8, la RATP s'engage à utiliser les mêmes composants logiciels que ceux utilisés pour l'application Île-de-France Mobilités. Les modalités de mise à disposition par Île-de-France Mobilités des services « Canal Mobile » pour l'application mobile de la RATP sont décrites dans l'annexe IV-B-12.

L'intégration du Canal Mobile dans l'application mobile de la RATP permet de proposer aux clients :

- Les fonctions **d'achat, de dématérialisation et de stockage** de titres de transport dans un élément sécurisé d'un mobile NFC ;
- La fonction de **sélection et de validation** des titres de transport avec son mobile, que ce soit en entrée, éventuellement en correspondance ou en sortie, mais aussi permettant de répondre aux exigences des **opérations de contrôle** ;
- La fonction de **consultation** via son mobile, des titres de transport stockés sur le support NFC.

La RATP s'engage à proposer à ses clients le service d'authentification unique « Navigo Connect » dans tous les nouveaux parcours clients d'achat de titres via l'application mobile de la RATP sauf exception définie en commun avec Île-de-France Mobilités. Cette fonction d'**authentification unique** permet à l'utilisateur de créer un compte utilisateur auprès de la solution d'authentification unique « Navigo Connect » et de s'authentifier pour bénéficier d'une gamme tarifaire étendue, accéder à certaines informations/fonctions ainsi qu'au SAV.

Par ailleurs, la RATP est libre de proposer en complément les fonctions d'achat / consultation / rechargement des titres de transport sur carte Navigo, ainsi que les nouveaux services ou fonctionnalités développés dans la brique technique fournie par Île-de-France Mobilités, dans le respect des exigences des documents de référence publiés par Île-de-France Mobilités.

Ile de France Mobilités et la RATP conviennent que l'ensemble des coûts de réalisation relatifs à l'évolution de l'application RATP et plus spécifiquement à l'intégration du service Canal Mobile dans l'application mobile de la RATP sont à la charge de la RATP.

Les partenariats de la RATP pour la distribution de titres de transport avec des opérateurs de vente en ligne, en particulier dans le cadre d'autres applications mobiles de mobilité servicielle (MaaS), sont soumis à l'approbation préalable d'Île-de-France Mobilités.

Les dispositions ci-avant sont temporaires et ont vocation à être remplacées par un contrat de distribution spécifique régissant, au plus tôt à partir du 1er juillet 2021, les conditions de mise à disposition des services « Canal mobile » dans l'application de la RATP ou de son entité affiliée, dans le cadre des dispositions prévues par la LOM.

Île-de-France Mobilités et la RATP s'assureront conjointement de la continuité de service pour les utilisateurs de l'application existante citée au 2^{ème} alinéa ci-dessus dans le cadre du contrat de distribution spécifique cité ci-dessus. En particulier, les parties s'assureront de la bonne transition des dispositions temporaires vers celles du contrat de distribution spécifique

La valeur apportée par Île-de-France Mobilités à l'application citée ci-dessus devra faire l'objet d'un examen conjoint et d'un accord entre les parties en parallèle du contrat spécifique cité précédemment.

Article 21-11 Vente sur les Guichets Automatiques Bancaires

Les conditions dans lesquelles la RATP est autorisée à distribuer des titres sur les guichets automatiques bancaires sont reprises dans le cadre des dispositions communautaires de l'annexe IV-B-8.

Article 21-12 Modalités de vente par SMS

La vente de tickets SMS utilisables sur le réseau RATP est assurée exclusivement par Comutitres.

Un avenant au présent contrat devra être finalisé en 2021 pour financer la part des coûts de commission opérateur et prestataire de SMS supportés par la RATP jusqu'à l'arrêt du ticket d'accès à bord magnétique vendu par le machiniste. L'évaluation des coûts de ventes à bord sera communiquée à Ile-de-France-Mobilités.

Les conditions sont précisées à l'annexe IV-B-8.

Article 21-13 Vente des produits tarifaires en dehors des espaces de vente du métro, du RER et du réseau de surface

En dehors des espaces de vente du métro, du RER et du réseau de surface, la RATP vend des titres de transport selon les modalités décrites ci-dessous.

1) Réseau de dépositaires en Île-de-France

Le réseau de dépositaires de la RATP en Île-de-France est composé en début de contrat de 1 000 commerces de proximité liés par un contrat avec la RATP dont le nombre est ajusté par la RATP, après avis d'Île-de-France Mobilités si l'ajustement est important, en fonction des évolutions de l'activité de distribution, ainsi que des évolutions de périmètre d'exploitation du transport. Les dépositaires sont principalement situés à proximité du réseau de surface de la RATP. Ils vendent les titres, forfaits et supports listés dans l'annexe IV-A-1 au prix public. Ils sont tous équipés d'un appareil de rechargement qui leur est fourni par la RATP.

Les ouvertures et fermetures de points de vente, pour chacun des réseaux de distribution prévus au contrat en dehors des espaces de vente du métro, du RER et du réseau de surface, doivent être conformes aux principes de distribution définis par Île-de-France Mobilités. Elles font l'objet d'une mise à jour semestrielle et d'une information en Comité de suivi billettique.

2) Ventes Grands Comptes

La RATP vend à travers ce canal de distribution dénommé « Ventes Grands Comptes », des titres magnétiques en grand nombre :

- à des clients effectuant la revente au public (professionnels du tourisme de loisir et d'affaires, points de vente dans les gares et aéroports, professionnels de la vente dans les trains ...)
- à des clients les utilisant pour leur compte propre (administrations, écoles, associations)

La RATP vend en gros dès lors que le montant de la commande dépasse 300€.

En prévision de la fin du magnétique, Île-de-France Mobilités spécifiera à la RATP les alternatives à mettre en œuvre pour ces clients selon des modalités à définir. Île-de-France Mobilités pourra solliciter la participation de la RATP aux réflexions dans des modalités à définir.

Île-de-France Mobilités autorise la RATP à proposer au CRT et à l'OTCP la mise à disposition d'appareils de rechargement de titres en télébillettique (TCT). D'autres clients grands comptes peuvent être équipés après accord d'Île-de-France Mobilités.

Les titres concernés par la vente grands comptes sont listés dans l'annexe IV-A-1 :

Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1.

3) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP fournit annuellement les informations suivantes :

- Liste des dépositaires en précisant la localisation, les volumes et les montants de titre vendus par catégorie de titre et par dépositaire.
- Liste des clients « Ventes Grands Comptes » avec les volumes et montants des titres vendus par catégorie de titre et par client ;
- Nombre des TCT utilisés chez les dépositaires et clients « Ventes Grands Comptes » ;
- Et mensuellement la liste des ouvertures et fermetures de dépositaires avec leur localisation si possible le 15 et au plus tard le 30 du mois suivant.

Article 21-14 Service après-vente des produits tarifaires dans les espaces de vente et Agences du métro et du RER

Cet article décrit les obligations de la RATP en matière de SAV dans ses espaces de vente et/ou Agences. Les équipements de SAV utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1.

1) Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise

La RATP met en œuvre les procédures et outils nécessaires au bon traitement des différentes actions de SAV permettant au voyageur, déjà en possession d'un titre mais confronté à un problème technique sur son support, une erreur d'achat ou tout autre problème, de pouvoir entreprendre dans les meilleures conditions et délais son voyage.

A cette fin elle dispose du réseau de SAV suivant :

- des guichets ;
- des comptoirs d'information ;
- des comptoirs clubs ;
- des agences commerciales ;
- des services clientèles back-office qui traitent notamment des demandes de remboursement.

L'annexe IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.

La RATP s'engage à exploiter les espaces de vente dont la liste est fournie en annexe IV-B-4 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;
- les horaires d'ouverture.

La RATP informe préalablement Île-de-France Mobilités de toute ouverture ou fermeture d'agences RATP dans ses emprises.

Île-de-France Mobilités est tenue informée annuellement des créations et évolutions des espaces de vente et de service après-vente de la RATP.

La RATP peut faire évoluer ses canaux de distribution en veillant au maintien du niveau de service offert aux voyageurs notamment via la présence humaine.

Dans les gares multi-transporteurs, la RATP s'engage à consulter préalablement les autres exploitants de la gare et Île-de-France Mobilités avant toute action susceptible de renvoyer le flux de clients de ses services vers ceux des autres exploitants. Inversement, Île-de-France Mobilités s'engage à demander aux autres transporteurs qu'ils consultent préalablement la RATP dans un cas similaire.

2) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP fournit de manière semestrielle (tel que décrit en annexe IV-B-3) les actes suivants effectués dans ses espaces :

- les nombres d'actes de SAV et d'actes de souscription, par mois, par canal avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3.
- le nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par lieu de service après-vente ;
- la répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu.

-

Article 21-15 Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique

Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises d'expérimenter de nouveaux services de vente et billettique à destination des voyageurs.

Les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques sont définis, par principe, de manière communautaire.

Les objectifs d'Île-de-France Mobilités et de la RATP en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

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

Aucune expérimentation de nouveau service destiné au public ne peut être réalisée sans accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

Tout manquement aux dispositions prévues par le présent article entraîne une pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

1) Conditions d'expérimentation

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service de vente et billettique offert aux voyageurs (en termes d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titres) destiné au public doit faire l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités préalable à toute mise en œuvre. Cette concertation a pour objectifs :

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

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

Elle repose sur une démarche en quatre temps :

1. Demande formalisée de la RATP à Île-de-France Mobilités avec dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle)
2. Remarques d'Île-de-France Mobilités et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec la politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

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

Île-de-France Mobilités, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialités définies dans la convention peut proposer la mutualisation des moyens mis en œuvre afin de favoriser la coopération entre les transporteurs, de diminuer les coûts d'investissement, de choisir les solutions les mieux adaptées aux besoins, de favoriser la lisibilité des moyens de vente pour les utilisateurs et d'anticiper la bonne interopérabilité des systèmes. Dans le cas de périmètres fonctionnels proches mais de démarches différentes, notamment en termes d'ergonomie, une évaluation comparative des résultats pourra être demandée. Les dispositions prévues à l'Article 118 relatif à la propriété intellectuelle pour les innovations s'appliquent.

3. Mise en œuvre de l'expérimentation

La mise en œuvre des expérimentations est conditionnée par un accord d'Île-de-France Mobilités. Cet accord peut être formalisé par courrier ou par la signature d'une convention d'expérimentation. Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels, ainsi que les conditions de mise en œuvre. Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

4. Bilan de l'expérimentation

A l'issue de l'expérimentation, la RATP en présente les résultats à Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités et la RATP décident des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

2) Conditions de généralisation

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

Article 22 Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

Article 22-1 Objectifs assignés par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir l'Article 25 -Sécurité du système Navigo) en concertation avec les transporteurs.

La RATP a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur les réseaux de transport qu'elle exploite.

Le voyageur doit percevoir l'usage des transports en commun franciliens comme un service public envers lequel il a certaines obligations, et notamment celle d'être en possession d'un titre valable et validé.

La RATP met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires, pour répondre à cette exigence d'Île-de-France Mobilités en termes de communication, de qualité de service, de validation et de contrôle. La tarification jouant un rôle important dans la lutte contre la fraude, la RATP conseille au mieux Île-de-France Mobilités sur les évolutions tarifaires utiles.

La RATP met ainsi en œuvre, au-delà de la tarification, de la communication ou de la qualité de service :

- un système de validation disponible et des règles de validation pertinentes définies conjointement avec Ile-de-France Mobilités ;
 - des procédures de contrôle fondées sur la prévention, l'équité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression.
 - un système et des règles de sécurité billettique (télébillettique et magnétique) permettant de lutter principalement contre la fraude technologique
- une communication pertinente et cohérente ayant pour objectif d'inciter les voyageurs à être en règle

Article 22-2 Validation

1) Engagements de l'Entreprise relatifs à la validation des titres de transport

Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

La validation du titre de transport doit être systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport utilisé par les voyageurs à l'exception du ticket SMS à bord des bus.

La validation du titre de transport doit être systématique pour tous les voyageurs en sortie et en correspondance, dans toutes les gares dont les sorties ou correspondances sont équipées de lignes de contrôles.

De plus, à compter de la généralisation du service de Post-paiement à l'ensemble de l'Île-de-France pour les voyageurs titulaires d'un contrat de paiement à l'usage (Navigo Liberté+ à date), la validation en sortie est obligatoire, à l'exception à date des stations de métro, que la gare soit ou non équipée de lignes de contrôle.

Dans les gares et stations équipées de lignes de contrôle, la RATP assure que ces lignes de contrôle sont fonctionnelles et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs, dans les conditions de sécurité suffisantes. Pour ce faire, la RATP s'engage à mettre à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, de lui rappeler les règles et les risques encourus en cas de non-validation ;
- des équipements de validation en état de bon fonctionnement, et dont le dimensionnement est adapté aux flux de voyageurs à chacun des points d'entrée des réseaux.

La RATP met en place de manière coordonnée avec les autres transporteurs des modalités d'incitation des voyageurs à la validation de leurs titres de transport

Les équipements de validation utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-6. Cette dernière précise leur type, leurs fonctionnalités et leur type de lieu d'installation. Cette annexe décrit en sus l'équipement type pour chaque type de dépendance attachée aux réseaux de transport exploités par la RATP et indique, pour chaque année de contrat, le nombre d'équipements installés par type.

Lorsque l'affluence oblige au débrayage récurrent des valideurs pour accepter le flux de voyageurs dans les conditions de sécurité satisfaisantes, les parties se concertent, pour définir les travaux nécessaires.

Les objectifs de qualité de services relatifs à la disponibilité des équipements de validation et le mécanisme incitatif associé, sont décrits dans les annexes VII-A-3, VII-A-9 et VII-A-14, respectivement pour les indicateurs fer, tramway et bus.

2) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP communique annuellement à Île-de-France Mobilités, :

- La description du parc des équipements de validation dans le cadre du Comité de suivi billettique
- Les indicateurs suivis dans le cadre du système qualité ;

Article 22-3 Contrôle et recouvrement : Moyens mis en œuvre

La RATP met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude sur l'ensemble des sous-réseaux de transports collectifs dont elle a la charge.

Île-de-France Mobilités souhaite une répartition des contrôles sur l'ensemble des territoires.

La description des équipements de contrôle est précisée à l'annexe IV-B-7

Dans le cadre du Comité de suivi « Billettique », la RATP propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

1) Moyens de contrôle mis en œuvre par la RATP

La RATP réalise un nombre de journées-agent de contrôle annuel de 170 556 journées Agents tous réseaux confondus

a) réseau ferré (RER, Métro)

La RATP réalise un nombre de journées-agent de contrôle annuel sur le réseau ferré (Métro, RER) de 92 990 journées Agents.

La RATP se coordonne avec la SNCF pour mener des opérations conjointes de lutte contre la fraude dans les gares exploitées par les deux entreprises.

b) réseau de surface (Tramway, Bus et Bus en sit Propre)

La RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de contrôle annuel de 77 566 journées agents au global sur les réseaux Bus et Tramway. A partir de 2022, la RATP communiquera les journées-agent de contrôle distinguées entre réseau tramway et réseau bus/BSP.

Par ailleurs, 39 885 journées agents SDL (Service de Ligne) par an sont affectées au réseau Tramway, aux Noctiliens et BSP.

Les agents Service de ligne sont présents pour assurer l'accueil, l'information, et l'incitation à la validation, ainsi que la canalisation et la bonne organisation des flux de voyageurs. Ils n'effectuent pas de contrôle.

Un suivi de la réalisation des journées agents de service de ligne (JA SDL) et de leurs missions associées est mis en place.

Les moyens agents en journées de contrôle effectuées sont déclinés par centre bus à partir de 2022.

Des discussions seront engagées pour fournir des données plus fines.

2) Objectif de recouvrement

La RATP mène les actions nécessaires pour augmenter le taux de recouvrement immédiat des amendes émises.

L'ambition des Parties est de passer le taux de recouvrement à 54% sur la durée du contrat.

3) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

a) Bilan annuel

Chaque année en comité de suivi billettique, RATP fournira à Île-de-France Mobilités un bilan de l'année précédente présentant pour chaque mode les informations suivantes :

a. Pour le mode ferré (RER, Métro)

- Le nombre global de journées-agent de contrôle (JAC) consacrés à la fraude par des agents RATP
- En faisant la distinction entre les infractions tarifaires et les infractions comportementales :
 - o Le nombre et le montant total des infractions relevées (Procès-Verbaux d'Infractions)
 - o Le nombre et le montant total des infractions recouvrées (Procès-Verbaux d'Infractions)
 - o Le nombre et le montant total des paiements immédiats (Quittances), qui sont par définition toutes recouvrées

b. Pour le mode tram et bus

- Le nombre global de Journées Agents de Contrôle (-JAC) consacrés à la fraude par des agents RATP sur le réseau de surface en 2021, distingué Tram et bus à partir de 2022.
- Le nombre global de Journées Agents SDL
- Par réseau (tramway d'une part et bus d'autre part, puis par ligne de tramway à partir de 2022), et en faisant la distinction entre les infractions tarifaires et les infractions comportementales :
 - o Le nombre et le montant total des infractions relevées (Procès-Verbaux d'Infractions)
 - o Le nombre et le montant total des infractions recouvrées (Procès-Verbaux d'Infractions)

- Le nombre et le montant total des paiements immédiats (Quittances), qui sont par définition toutes recouvrées

b) Informations à fournir trimestriellement

RATP fournira à Île-de-France Mobilités chaque trimestre, sous format informatique (Excel) les informations mensuelles suivantes

- Le nombre global de Journées Agents de Contrôle (JAC) consacrés à la fraude par des agents RATP
- Le nombre et le montant total des infractions relevées (PVI)
- Le nombre et le montant des paiements immédiats (Quittances)

c) Autres demandes

En dehors des Informations décrites ci-dessus ou dans l'annexe IV-B-5, à compter de la réception d'une demande d'informations complémentaire la RATP communiquera à Île-de-France Mobilités les informations relatives à la lutte contre la fraude dans un délai d'un mois s'il s'agit d'informations disponibles, de deux mois s'il s'agit d'informations nécessitant un traitement, et dans un délai raisonnable pour les informations non disponibles.

Article 22-4 Objectifs chiffrés et méthodes de mesure des objectifs de lutte contre la fraude

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de mesure et de calcul figure dans l'annexe IV-B-5 sont fixés pour chacun des modes de transports opérés par la RATP.

La mesure de lutte contre la fraude doit différencier :

- Le taux de non-validation ;
- Le taux de fraude sans titre ;
- Le taux de fraude au tarif.

Chaque année pour le réseau de surface, et une année sur deux pour le réseau ferré, la RATP informe Île-de-France Mobilités du planning annuel de mise à disposition des résultats d'enquêtes, dès que les dates sont connues.

Île-de-France Mobilités et la RATP conviennent d'envisager des expérimentations de méthodologies de mesure nouvelles selon des modalités restant à définir :

- Dans l'enquête fraude (méthode de tracking sur l'année)
- Rapprochement des données des capteurs de comptage avec les données de validation

1) Objectifs

a) pour le mode ferré

La RATP fait ses meilleurs efforts pour ne pas dépasser un taux de fraude de 3,5% pour le mode ferré en fin de contrat sur la base de la méthodologie en vigueur.

b) pour le mode tram

La RATP fait ses meilleurs efforts pour ne pas dépasser un taux de fraude plafond de 8% sur le mode tramway en fin de contrat.

c) pour le mode Bus et BSP

La RATP fait ses meilleurs efforts pour ne pas dépasser un taux de fraude plafond de 8% sur les modes bus et BSP en fin de contrat.

2) Informations à communiquer à Ile de France Mobilités

a) pour le mode ferré :

La RATP communique une année sur deux le taux de fraude par sous réseau (ligne RER, et métro). Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

b) pour le mode tram

La RATP communique chaque année le taux de fraude sur les lignes de tramway. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

c) pour le mode Bus et BSP

La RATP communique chaque année le taux de fraude sur les lignes de bus. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

Dans le cadre de la préparation de la mise en concurrence, Ile de France Mobilités demande à la RATP de mettre en place un reporting des taux de fraude et de recouvrements par ligne de bus et BHNS. Ces informations devront être disponibles à partir de 01/2022 et faire l'objet d'une communication annuelle.

Article 22-5 Lutte contre la fraude technologique et industrielle

Île-de-France Mobilités fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude technologique et industrielle aux faux titres de transport et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (Article 25) en concertation avec les transporteurs.

La lutte contre la fraude doit aussi prendre en compte les enjeux de sécurité billettique, dont l'objectif est de lutter contre la fraude technologique et organisée (création de faux titres, utilisation usurpée de titres volés ...).

Elle s'appuie notamment sur des outils techniques, des procédures, et une organisation communautaire.

Article 22-6 Participation de la RATP à la coordination entre les Entreprises

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, il est utile de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles et pratiques dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants, de types et montants des amendes et de règles de validation. La RATP s'engage à collaborer efficacement avec les autres exploitants franciliens.

Des actions concertées sont initiées par la RATP et SNCF Voyageurs dans l'objectif d'harmoniser les méthodologies de mesure de la fraude sur les modes exploités conjointement.

Île-de-France Mobilités interviendra autant que nécessaire s'il constate que les transporteurs ne sont pas parvenus à une harmonisation efficace des pratiques pour ces modes.

Article 23 Système billettique RATP

Article 23-1 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'Entreprise

Dans le cadre du programme de modernisation de la billettique piloté par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités réalise un nouveau système billettique dénommé SI Services (SIS) dont Île-de-France Mobilités est propriétaire. Il constituera le système billettique commun aux opérateurs et viendra, à terme, se substituer à toutes les fonctions communes des systèmes opérés par Comutitres et les opérateurs. Il comprend :

- Des fonctions achats, distribution, gestion client, validation, Service Après-Vente, gestion de la fraude technologique et de gestion back office,
- Des modules embarqués dans les équipements de validation,
- Des interfaces avec les systèmes d'information des exploitants.

Au travers du SI Services, la mise en œuvre d'un socle de services centralisés est un des fondamentaux de la nouvelle architecture. Cette Architecture Billettique Connectée (ABC) a vocation à intégrer l'ensemble des canaux de distribution : canaux digitaux et, à terme, l'ensemble du parc des équipements billettiques de vente et de distribution.

Ce déploiement est engagé sur certains équipements des Transporteurs actuels et futurs mais doit également se poursuivre selon une trajectoire définie avec l'ensemble des maîtres d'ouvrages des équipements.

Dans l'optique d'inscrire dans cette trajectoire les équipements de distribution mis en œuvre par la RATP, les automates de vente notamment, Ile-de-France Mobilités demande que RATP réalise une étude de faisabilité dont le périmètre et le financement restent à définir. Cette étude, dont le périmètre attendu sera décrit dans une expression de besoin d'Île-de-France Mobilités, couvrira dans un premier temps les équipements de distribution. Dans un second temps elle étudiera les équipements de validation.

Cette étude prendra en considération les spécifications relatives à l'architecture ABC et l'état d'avancement des marchés d'équipement, dans l'objectif d'y prendre en compte cette architecture dès que possible. L'échéance de cette étude sera précisée au cours du contrat, dans le cadre du Comité de projet précisé en annexe SI Service.

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'objectif que les modules développés dans le SIS ne soient par redéveloppés dans le SI RATP.

La mise en œuvre de cette étude sera financée par voie d'avenant, ou le cas échéant par le PQI si l'étude est immobilisable au titre du projet.

Le SI Services exposera aux opérateurs l'ensemble des fonctions identifiés par Île-de-France Mobilités sous forme d'API (Application Programming Interface), des services informatiques que les développeurs en général et les opérateurs en particulier peuvent facilement utiliser dans leurs applications.

Afin d'accompagner le déploiement opérationnel du SI Services, la RATP s'interface avec le SI Services et prend en compte les évolutions de services, les évolutions fonctionnelles et les évolutions d'architecture que le projet SI Services induit, conformément à l'annexe IV-B-11. Ainsi la RATP lance en conséquence les travaux nécessaires, dans la limite des plafonds prévus au plan quadriennal d'investissements, pour assurer l'interopérabilité avec le SI Services. Pour les travaux non couverts par le plan quadriennal, un avenant fixant les conditions de financement devra être conclu.

La RATP s'engage à faire évoluer ce SI en coordination avec les travaux de conception et de montée en charge du SI Services.

Sous réserve des résultats de l'étude mentionnée précédemment dans le présent article, la RATP s'engage, à utiliser les API mises à disposition par le SI Services dans son SI distribution dès lors que ces dernières sont disponibles de manière à ce que les modules développés dans le SI Services ne soient pas redéveloppés dans le SI RATP. Île-de-France Mobilités fournira les éléments techniques nécessaires à cette intégration dans un délai convenu préalablement.

Île-de-France Mobilités et la RATP coordonneront leurs travaux de réalisation dans cet objectif.

Par ailleurs, afin de tenir compte des enjeux liés à l'ouverture à la concurrence, la RATP s'engage dans ses propositions à intégrer des choix d'architecture technique facilitant la réversibilité (possibilité de détacher certains composants des nouveaux systèmes développés et d'assurer leur transférabilité ou leur duplication. Des modalités contractuelles seront à définir pour leur transférabilité ou leur duplication).

Article 23-2 Collaboration de la RATP avec le Coordonnateur de l'Exploitation du système billettique

Le système billettique dans son ensemble est constitué de différents sous-systèmes. Certains de ces sous-systèmes sont sous responsabilité d'Île-de-France Mobilités (SI Services notamment). Pour d'autres, la responsabilité est assurée par les transporteurs par délégation d'Île-de-France Mobilités au travers de leur contrat d'exploitation. Ils seront définis par périmètre de responsabilité comme mentionné à l'article 3 de l'annexe IV-B-11.

Île-de-France Mobilités nomme un coordonnateur de l'exploitation du système billettique qui est en charge de la mission de coordination de l'exploitation.

La mission de Coordination de l'exploitation consiste à réaliser l'ensemble des activités de coordination des exploitants des sous-systèmes évoqués ci-dessus, et de pilotage des opérateurs métiers s'appuyant sur ces sous-systèmes, qu'ils soient sous responsabilité Île-de-France Mobilités ou sous responsabilité transporteurs par délégation d'Île-de-France Mobilités au travers de leur contrat d'exploitation.

Pour chacun des sous-systèmes, incluant le SI Services, les activités principales du coordonnateur du système billettique sont :

- Suivre les travaux de résolution des incidents et des anomalies de production,
- Coordonner le cas échéant la résolution de crises d'exploitation
- Analyser et instruire les demandes de changements,
- Coordonner les travaux de mises en production,

- Suivre l'atteinte des niveaux de service conformément aux engagements contractuels pris par les fournisseurs (transporteurs ou fournisseurs d'Île-de-France Mobilités) vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités,
- Définir en concertation avec les fournisseurs (transporteurs ou fournisseurs d'Île-de-France Mobilités) et Île-de-France Mobilités les plans d'amélioration et suivre leur exécution.

La RATP via son propre coordonnateur collaborera avec le coordonnateur désigné par Ile de France Mobilités pour la bonne réalisation des missions énumérées ci-avant et maintiendra une collaboration régulière avec le coordonnateur de l'exploitation selon les missions du coordonnateur énumérées ci-avant.

Article 23-3 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP fournit le schéma d'architecture commenté de son système billettique pour l'ensemble de ses fonctionnalités : distribution des produits tarifaires (fabrication et personnalisation des supports, vente et SAV des titres, gestion des bases de données clients) et de lutte contre la fraude (validation, contrôle et sécurité).

Les parties se tiennent informées de toute évolution majeure de leur système selon des modalités à définir en concertation entre Île-de-France Mobilités et la RATP dans le dossier de coordination. On entend par évolution majeure une modification qui peut impacter le fonctionnement des SI en interface ou le système billettique dans son ensemble.

Les parties communiquent sur les incidents impactant leur système billettique et les retours d'expérience associés avec les corrections effectuées dans les conditions décrites à l'annexe IV-B-11.

Article 23-4 Place du système d'information communautaire

Dès lors que les évolutions sont applicables à chaque entreprise, les évolutions du système d'information devront s'étudier dans un cadre communautaire et en lien avec le SI Services afin de pouvoir les mutualiser et les rendre utilisables, sauf complexité technique importante, par l'ensemble des membres de Comutitres.

Article 23-5 Dispositions particulières concernant l'exploitation du SI billettique RATP dans le cadre du SI Services Île-de-France Mobilités

Cette clause prend effet pour l'exécution des articles précédents 23-1 à 23-4.

Sans préjudices des dispositifs prévus à l'Article 13, dans le cadre de la mise en place du SI Services, aucun mécanisme de pénalité ou de compensation, ni aucune responsabilité de RATP, ne pourra être revendiqué ou appliqué par Île-De-France Mobilités au titre d'un dysfonctionnement se rapportant au champ de responsabilité d'Ile-de-France-Mobilité ou de celui de ses fournisseurs, sauf en cas de manquement de la part de la RATP (ou de ses fournisseurs) ayant entraîné ledit dysfonctionnement.

En cas de manquement d'Île-De-France Mobilités ou de celui de ses fournisseurs ayant causé un incident significatif aux Transporteurs, Île-De-France Mobilités s'engage à neutraliser les impacts sur

les indicateurs billettiques de qualité de service prévus au contrat d'exploitation. La causalité entre l'incident et le niveau de l'indicateur devra être démontrée et mesurée. Les modalités de prise en compte des impacts seront définies à chaque incident.

En cas de responsabilité d'Île-de-France mobilités ou de ses fournisseurs sur un dysfonctionnement du SI services impactant directement des tiers, les éventuels dédommagements accordés à ces tiers seront définis avec Île-de-France Mobilités avant toute mise en œuvre par la RATP et financés par Île-de-France Mobilités,

Île-De-France Mobilités s'engage à intervenir dans la cause au cas où la responsabilité de la RATP serait recherchée au titre du SI Services par des tiers à raison des dommages résultant de l'exécution par les fournisseurs d'Île-de-France Mobilités ou sous leur responsabilité, des obligations mises à leur charge au titre d'un contrat avec Île-De-France Mobilités, et réciproquement en tant que de besoin.

Les Parties conviennent qu'Île-de-France Mobilités supportera les surcoûts avérés d'exploitation) résultant d'un dysfonctionnement de tout ou partie des sous-systèmes qu'il a conçu, ou résultant de l'exécution par les Fournisseurs ou sous leur responsabilité, des obligations mises à leur charge au titre d'un contrat avec Ile de France Mobilités. Ces surcoûts seront pris en charge par Île-de-France Mobilités si et seulement si la RATP démontre qu'ils sont fondés.

Le cas où la responsabilité de la RATP pourrait être engagée pour des dédommagements à des tiers ou des surcoûts avérés d'exploitation du SI Service résultant d'un dysfonctionnement de son propre système sera traité dans le cadre de l'article responsabilité générale, sous réserve que les préjudices ne soient pas couverts par un autre dispositif tel que les pénalités ou les malus prévus au contrat (l'intéressement à la validation n'étant pas considéré comme un malus).

Par ailleurs, les mécanismes de partage d'un éventuel écart par rapport à l'objectif de recettes ou d'intéressement à la validation, tels qu'ils sont définis à l'Article 44 (intéressement aux recettes directes) et à l'Article 45 (intéressement à la validation) ne pourront pas pénaliser la RATP dans le cas où le dysfonctionnement rencontré du SI service ne relèverait pas de son champ de responsabilité. De même, Île de France Mobilités ne pourra pas être pénalisée en cas de dysfonctionnement du SI service imputable à la RATP ou ses fournisseurs. L'annexe IV-B-11 relative au SI services décrit les évolutions du champ de responsabilité de la RATP correspondant aux nouveaux services mis en exploitation et aux services existants dont la répartition de responsabilité va évoluer sur la durée du contrat

En cas de désaccord des Parties sur la responsabilité de l'une ou de l'autre en cas de dommage quelconque, les Parties conviennent de recourir chacune à un expert technique qu'elles désignent respectivement pour leur entité afin de déterminer les responsabilités de chacune des Parties.

Dans l'hypothèse où les experts n'arriveraient pas à converger sur une conclusion, les Parties ont la faculté de désigner conjointement un expert technique indépendant d'Île-de-France Mobilités et de la RATP avant toute résolution contentieuse du litige.

Article 23-6 Mise à disposition d'équipements et d'environnements logiciels dans le cadre de la plateforme de test du SI Services

- Périmètre de la plateforme

Afin d'accompagner dans les meilleures conditions le déploiement du SI Services, Île-de-France Mobilités se dote d'une plateforme de tests composée de chaque type d'équipements de vente et validation mis à disposition par chaque transporteur et de systèmes logiciels répliquant les systèmes d'information utilisés par ces derniers pour l'exploitation des équipements de vente et de validation.

Île-de-France Mobilités et la RATP sont convenus que certains des équipements et des systèmes logiciels de la RATP pourront être mis à disposition dans le cadre de la plateforme de test, dans le respect des droits de propriété intellectuelle régissant les dits équipements et systèmes. Cette mise à disposition est faite, soit par la RATP, soit par un contrat direct entre Île-de-France Mobilités et la filiale de la RATP en charge des systèmes billettiques.

- Dans ce cadre la RATP met à disposition :

Des environnements logiciels de recette et de diagnostic de la RATP : un environnement de recette raccordé au SIS : périmètres distribution et validation (mutualisé avec l'environnement de recette RATP) chargé de la remontée et du traitement des données de validation/invalidation. Un environnement de diagnostic recette chargé de la définition du paramétrage des équipements (iso-production) raccordé au SIS : périmètres distribution et validation Des équipements standards de la RATP financés via le précédent ou présent contrat d'exploitation

- En cas d'impossibilité pour cette filiale, pour quelle que raison que ce soit, de maintenir cette prestation alors que le contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP est en cours d'exécution, la RATP s'engage à en faciliter la reprise par un tiers et à assurer la continuité de service.

Article 24 Activités communautaires

Dans la perspective de la reprise de activités communautaires par Île-de-France Mobilités, les Parties s'engagent à négocier un avenant pour préciser les conditions de cette reprise.

Île-de-France Mobilités a voté le principe du transfert des activités du GIE Comutitres dans une filiale d'Île-de-France Mobilités en cours de contrat (revoiture du contrat à cette occasion). En l'état des informations dont elle dispose, la RATP est favorable et s'engage à participer aux négociations visant ce transfert, dans un esprit constructif.

Article 24-1 Gestion communautaire de la billettique

1) Principes généraux

L'annexe IV-B-8 a pour objet de définir les modalités liées à l'organisation mise en place par la RATP, par les Entreprises de transport exploitant en Île-de-France et par Île-de-France Mobilités afin d'assurer dans le cadre de leurs missions respectives la construction et l'exploitation des systèmes billettiques destinés en particulier à la création, la distribution, la vente, la gestion, la validation et le contrôle des titres de transport. Elle précise les engagements pris par la RATP, par les Entreprises de transport et par Île-de-France Mobilités dans ce cadre, et la façon dont la RATP et les Entreprises de transport s'organisent au sein d'une structure commune pour exercer ces missions.

Le Système Communautaire désigne le système billettique conçu et exploité par les Entreprises à travers Comutitres. Il est composé de plusieurs modules, dont :

- Système d'Information et Gestion Navigo (SIG Navigo) : gère l'ensemble des données clients des produits Navigo personnalisés. Le SIG a été mis en service en 2004 ;
- Service en Ligne (SEL) ;
- Complément de Traitement à l'Usage (CTU) ;

- Module de gestion et répartition des recettes ;
- Modules comptables et financiers ;
- Gestion de la Relation Client (GRC).

2) Conventions spécifiques

Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, peuvent ne pas entrer dans le cadre de l'annexe IV-B-8, mais faire l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et Île-de-France Mobilités.

3) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

La RATP communique à Île-de-France Mobilités toutes les conventions qui la lient à Comutitres ou à d'autres transporteurs d'Ile de France en lien avec la distribution des titres

Article 24-2 Charte du système télébillettique Navigo

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Île-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO 2012 ».

La RATP adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO 2012, jointe en annexe IV-B-9 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à en faire appliquer les exigences à toute personne, physique ou morale, avant de l'autoriser à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

Article 25 Sécurité du Système NAVIGO

A l'exception des systèmes pour lesquels Île-de-France Mobilités assure maîtrise d'ouvrage, la RATP assure, en association avec la SNCF, la gestion opérationnelle de la sécurité du système Navigo selon les modalités d'action définies dans l'annexe IV-B-10 (Charte sécurité des systèmes billettiques Franciliens), jointe au présent contrat, dès lors que la SNCF a approuvé la prise en charge de cette responsabilité et cette annexe dans les mêmes termes. Les deux entreprises sont alors conjointement responsables des impacts liés aux failles de sécurité qui ne peuvent pas être attribuées à un transporteur particulier.

Dans le cadre de cette mission, la RATP et la SNCF s'engagent à renforcer et maintenir la sécurité des produits et systèmes billettiques NAVIGO. À cette fin, elles définiront une série de mesures d'ordre technique et organisationnel :

- Mise à jour du Référentiel Fonctionnel Sécuritaire NAVIGO ;
- Évolution des supports cartes et des modules de sécurité (SAM), notamment pour l'implémentation de nouvelles cryptographies ;
- Réflexions sur l'architecture d'implantation et le cycle de vie des SAM ;
- Évolution des outils de veille et de lutte contre la fraude technologique ;

- Suivi des travaux de standardisation et normalisation relatifs à la sécurité billettique ;
- Organisation de Comités de Sécurité pour le pilotage des mesures adoptées.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité décidées par le Comité de Sécurité Navigo.

La RATP mettra en œuvre l'évolution des supports et des cartes prévues dans l'annexe IV-A-3. Les évolutions touchant aux investissements seront examinées dans le cadre du comité de suivi des investissements.

Chapitre III - Traitement des données de validation télébillettiques

Article 26 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise.

Article 26-1 Principes généraux

Le Système d'Information des Données de Validation (SIDV) d'Ile de France Mobilités répond à plusieurs enjeux :

- Valider les factures des transporteurs dans le cadre de la rémunération à la validation ;
- Adapter l'offre de transport au trafic et piloter les politiques publiques d'Île-de-France Mobilités ;
- Fournir les données nécessaires à la mise en concurrence des réseaux.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités les données de validation des titres télébillettiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, ces données sont transmises :

- Durant toute la durée du contrat au SIDV selon les critères de qualité définis dans l'annexe IV-C-1 de ce contrat et les modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébillettiques ;
- Au CTU pour les validations Navigo Liberté+ ;
- Au SI Services, à partir de l'étape Palier 3 définie dans l'annexe calendrier IV-B-13, selon les spécifications établies avec Île-de-France Mobilités.

Les données transmises à Île-de-France Mobilités pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter les contraintes imposées par la réglementation en vigueur, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dans le cadre du transfert, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de test, et hors validations refusées ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation dont, en particulier, la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre contractuelle du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

Article 26-2 Niveau de performance attendu de RATP pour le SIDV

1) Traitement des anomalies des remontées de validation vers le SIDV.

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information d'Île-de-France Mobilités SIDV, la RATP s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais ces données, et alerte Île-de-France Mobilités en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication servant au transfert, Île-de-France Mobilités et la RATP mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé ». Le « mode dégradé » est décrit dans les documents de spécification d'interface SIDV_SPF_du contrat_d_interfaces_RATP_V1.0 dans sa dernière version en date d'août 2017 avec ses documents associés, notamment le document de spécifications techniques des remontées de données télébilletiques. Les modalités de mise en œuvre du contrat d'interface pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins. Ile de France Mobilités s'engage à respecter l'ensemble des modalités d'intégration dans le SIDV concourant à l'intéressement à la validation selon les dispositions de l'Article 45, avant le 01 septembre 2021. La RATP s'engage sur la qualité des données concourant à l'intéressement à la validation. Une donnée de validation ne contenant pas un des éléments du Tableau 2 de l'Article 45 ne sera pas valorisée dans le cadre de l'intéressement à la validation.

Lorsqu'Île-de-France Mobilités constate des variations anormales du volume de validations remontées, il s'engage à les déclarer à la RATP sous 5 jours ouvrés après la journée considérée, en précisant le type d'anomalie observée (bloquante ou non bloquante) et en en donnant la description.

Selon le type d'anomalie, la RATP ou Île-de-France Mobilités s'engagent à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Absence de données Absence d'intégration des fichiers de données conformes au SIDV	2 jours ouvrés	5 jours calendaires

Non bloquante	Données manquantes du fait d'un référentiel non mis à jour	8 jours ouvrés	20 jours calendaires
---------------	--	----------------	----------------------

Les deux parties s'engagent, dans une démarche d'amélioration continue, à mettre en place durant la période du contrat, conformément à l'article 2.5.3 du contrat d'interface, un reporting de supervision sur la complétude et la qualité de la donnée communiquée par la RATP.

Pour une gare, une station du réseau ferré ou une ligne du réseau de surface, une journée est considérée comme en situation de « données manquantes » et qualifiée de « incomplète » lorsque le flux de données de validation est inférieur au seuil fixé à l'annexe IV-C-1 du présent contrat.

Un volume inhabituel de validations remontées peut être la conséquence d'évènements exogènes ou endogènes (travaux, maintenance, sécurité, etc) ayant un impact significatif sur la fréquentation et n'est, de ce fait, pas systématiquement anormal. La connaissance de la cause de ces variations inhabituelles des flux de donnée est importante :

- Pour l'établissement et la vérification de/des la facture(s) annuelle(s) ;
- Pour les études statistiques, afin d'identifier les périodes éventuellement à exclure afin d'éviter des biais d'interprétation ;
- Pour le suivi des indicateurs de qualité des données télébilletiques afin de déterminer les journées anormales à considérer ou non comme « inacceptables ».

La RATP informe systématiquement Île-de-France Mobilités des causes de l'incomplétude des flux de validation lorsque, pour une gare ou une station, de « trafic moyen ou élevé », l'indicateur 1F est inférieur à 100% ou lorsque, pour une ligne du réseau de surface, l'indicateur 1B est inférieur à 80%. La RATP communique à Île-de-France Mobilités la meilleure information possible sur l'origine de l'incomplétude des flux de validation pour les autres jours « incomplets ».

Si, pour une entité donnée, le Île-de-France Mobilités constate de manière récurrente une valeur de l'indicateur (1F ou 1B) située entre 80% et 100%, il peut décider l'opportunité d'une analyse ciblée et demander à la RATP, pour cette entité, une remontée systématique des informations expliquant les jours « incomplets ». L'information sur les causes de l'incomplétude des flux de validation se réfère à la nomenclature de facteurs d'incident déclinée dans le tableau ci-dessous. Ce même tableau précise également, selon la nature du problème à l'origine de l'anomalie, le traitement des jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables ».

Catégorie	Sous-catégorie / nature d'incident	Jours susceptibles d'être qualifiés d'inacceptables
Travaux (réseau ferré)	Sur voies	Interruption de la circulation
		Autre
	En gare/ station	Dépose des valideurs pendant les travaux (raison de sécurité)

	Gare/station fermée pour rénovation	Exonération d'office
	Autre	Exonération au cas par cas
Travaux sur la voie publique (bus/tram)	Détournement/modification du parcours (bus)	Exonération au cas par cas
Panne (Gare ou station)	Panne de valideur	Qualifiée d'office «Inacceptable»
	Panne dans la chaîne de validation de l'entreprise	
	Pannes électriques ou de réseau ayant une origine extérieure à l'entreprise	Exonération d'office
	Incident d'exploitation	Exonération au cas par cas
	Autre panne	sans double peine
Intempéries	Inondations (gare/station)	Exonération d'office
	Neige (réseau de surface)	Exonération d'office
	Autre cas	Exonération au cas par cas
Vandalisme		Exonération d'office
Grèves		Exonération d'office
Gratuité des transports sur décision d'Île-de-France Mobilités	Ex : Nouvel an...	Exonération d'office
Manifestation/événement politique	Gare/station fermée	Exonération d'office
	Détournement/ modification du parcours (bus)	Exonération au cas par cas
Autres cas	Situation à caractère exceptionnel	Exonération d'office
	Autres cas	Exonération au cas par cas

Pour le ferré, RATP s'engage à présenter ses demandes d'exonérations de pénalités. Il est par ailleurs rappelé que RATP s'engage à remonter dans les meilleurs délais l'exhaustivité des données de validation collectées dans le cadre de ces demandes d'exonération.

Pour le réseau de surface, les demandes d'exonérations de pénalité est faite une fois par trimestre, lors du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » avec Île-de-France Mobilités.

De plus, Île-de-France Mobilités réalise régulièrement des études et exploitations sur des données plus anciennes. Lors de ces différentes analyses, il peut arriver à Île-de-France Mobilités de constater des phénomènes dont il ne peut expliquer les variations ou les résultats. Ces phénomènes peuvent se rapporter par exemple à la qualité des données, des référentiels, ... Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, Île-de-France Mobilités et RATP s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

En cas d'anomalie constatée dans le SIDV ou pour répondre à un besoin ponctuel et spécifique, Île-de-France Mobilités peut solliciter la RATP pour obtenir des éléments lui permettant de compléter

son analyse, à savoir le plan des lignes de contrôle de la zone géographique concernée, le statut de leur horodatage lorsque cela est possible et d'éventuelles autres informations complémentaires.

Correspondances par la voie publique pérennes en télébillettique :

La liste des gares et stations permettant d'effectuer une correspondance par la voie publique en télébillettique est indiquée dans les CGVU des titres concernés. Sur proposition de la RATP et après examen du bienfondé en concertation avec Île-de-France Mobilités, cette liste est susceptible d'évoluer. Le cas échéant, cette liste sera mise à jour dans les CGVU des titres concernés.

Correspondances par la voie publique temporaires en télébillettique :

Lorsqu'il est prévu de mettre en place une correspondance par la voie publique (CVP) temporaire sur les titres télébillettiques en raison de travaux effectués sur une gare ou station, la RATP communique à Île-de-France Mobilités, la période et la ou les stations et gares concernées par cette CVP avant le début de sa prise d'effet ; cette information a vocation à permettre d'éventuels contrôles de cohérence par rapport aux remontées de validation effectivement constatées.

Sur le périmètre actuel des CVP, Île-de-France Mobilités et la RATP conviennent que les pertes de recettes engendrées par les CVP temporaires sont usuellement non significatives. Si, dans le cas de travaux d'envergure, la RATP estime qu'un traitement spécifique serait justifié, elle soumet à Île-de-France Mobilités une analyse chiffrée (basée sur des éléments issus du SIDV) à l'appui de cette appréciation, avec une anticipation suffisante pour permettre de définir avec Île-de-France Mobilités une éventuelle mesure spécifique avant le début de la CVP.

2) Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques pour le SIDV.

Île-de-France Mobilités souhaite augmenter progressivement la qualité et la quantité des remontées vers le SIDV des données anonymisées de validation « télébillettique » afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageur sur les réseaux.

A cet effet, Île-de-France Mobilités et la RATP mesurent des indicateurs de qualité et de complétude des données de validations définis par l'annexe IV-C-1 :

- indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- indicateur 1B, mesure par jour et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la complétude des données remontées ;
- indicateurs 2LT et 2LB, mesure par trimestre de la qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation des réseaux du mode Tramway pour 2LT et du mode Bus (bus, TCSP) pour 2LB ;
- indicateur 2A, mesure par trimestre et par ligne du réseau de surface (nommé 2AB pour le Bus et nommé 2AT pour le Tramway) de la qualité du codage de la ligne et de l'arrêt ;
- indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares fermées / fer gares ouvertes / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

Les modalités de calcul et seuils de ces indicateurs sont définis en annexe IV-C-1.

Île-de-France Mobilités et la RATP se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » composé à leur initiative. L'objet de ce groupe est plus particulièrement :

- le suivi des anomalies et des actions de résolution en cours ;
- l'examen des problèmes de qualité des données, la mise en commun des constats et des pistes d'investigation envisagées par chacune des parties, et la recherche concertée de solutions pour y remédier ;
- la mise à jour de l'état des gares / stations équipées selon le type d'équipement ;
- le suivi des indicateurs de qualité contractuels, calculés par Île-de-France Mobilités et par la RATP qui en confronteront les valeurs ;
- l'examen des journées identifiées comme « incomplètes » et de leur qualification (« exonérée » ou « inacceptable ») ;
- l'examen des trimestres identifiés comme « inacceptables » ;
- le suivi et la mise à jour du calendrier des travaux et opérations de maintenance des équipements susceptibles d'impacter le volume de validations ;
- le suivi de l'évolution des référentiels de la RATP ;
- l'examen des flux de données de validation des lignes en pool et affrètements.

Ce groupe rendra compte de ses travaux au comité de suivi « Billettique » qui pourra, le cas échéant, lui demander des travaux d'étude particuliers.

La RATP fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » :

- les informations relatives aux changements apportés dans les équipements de validation, susceptibles de modifier les conditions de validation en entrée dans une gare ou station (gare ouverte devenant partiellement fermée ou fermée, en particulier) ;
- les informations relatives aux dates de fermetures des gares en cas d'évènement particulier (travaux, fermeture définitive...) ;
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Île-de-France Mobilités fournira 20 jours avant chaque réunion à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » un bilan trimestriel des indicateurs de suivi listé au début du présent article. Lors de la réunion, la RATP soumettra ses demandes d'exonération, en apportant les éléments justificatifs.

Île-de-France Mobilités pourra auditer le système de remontées de données télébilletiques de la RATP pour analyser l'intégrité des processus et des données produites, conformément aux dispositions et aux règles de confidentialité mentionnées dans le sous article « principes généraux » de l'article « information sur l'exécution du contrat »).

Article 26-3 Mesure et amélioration du taux de validation sur les bus et tram.

L'une des voies prioritaires de progrès de la qualité des informations issues de l'exploitation des données de validation est l'amélioration de la connaissance du « taux de validation » et l'augmentation de ce taux dans les réseaux de surface et lorsque l'entrée sur le réseau ferré lourd se fait par une « gare ouverte ». Par « taux de validation », on entend, parmi les voyageurs munis d'un titre sur support télébillettique qui devraient valider systématiquement en entrée, la part de ceux qui valident effectivement.

Afin de poursuivre cet objectif, la RATP a mis en place un dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface,

- global et par catégorie de titre (Navigo, ImagineR, Réduction Solidarité Transport, Gratuité Solidarité Transport, Améthyste),
- sur le réseau de surface et par ligne de bus et de tram ;

permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébillettique et leur validation effective selon les modalités décrites à l'annexe IV-C-2 (Dispositif de mesure pour déterminer les taux de validation sur le réseau de surface).

Au 1^{er} semestre de l'année N+1, la RATP communique à Île-de-France Mobilités les résultats du dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface pour l'année N :

- Résultats de synthèse : taux de validation global sur le réseau de surface, par titre, par type de véhicule, par caractéristique individuelle (âge, sexe, CSP), par heure de la journée ;
- Résultat par ligne de bus ou tram : répartition des voyageurs par type de support utilisé (titres magnétiques / titres télébillettiques / fraudeurs sans titre), taux de validation pour les utilisateurs de titres télébillettique global et par type de titre (Navigo, ImagineR, Réduction Solidarité Transport, Gratuité Solidarité Transport, Améthyste).

En complément du dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface, la RATP développe des moyens appropriés pour mesurer le taux de validation dans les gares et stations, fermées, du réseau métro et du réseau ferré. Une enquête spécifique sera réalisée pendant la durée du contrat pour mesurer le taux de validation dans les gares ouvertes.

Article 26-4 Incitation à la performance sur la qualité des données de validation télébillettiques.

Ile de France Mobilités transmet à la RATP, chaque mois, la liste des « jours-gare » et « jours-ligne de bus » « incomplets » tels que définis à l'annexe IV-C-1. Dans les 30 jours suivant la réception de ces listes, la RATP fournit à Ile de France Mobilités des explications sur les raisons à l'origine de ces volumes de validations anormalement bas en utilisant la typologie des facteurs d'incident stipulée à l'article « Article 26-2 Traitement des anomalies des remontées de validation vers le SIDV. » du présent contrat. Sur cette base, Île-de-France Mobilités statue sur les jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables » (gares/stations à trafic moyen ou élevé pour lesquelles 1F < 80%, lignes de bus pour lesquelles 1B < 80%), soit en les exonérant, soit en les qualifiant d'« inacceptables ».

Dans le cadre du « groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques », Ile de France Mobilités fait le bilan des trimestres retenus comme inacceptables sur le dernier trimestre calendaire écoulé et donnant lieu à pénalité :

- Pour un « trimestre gare » inacceptable est appliquée une pénalité de 40 000 € (indicateur 1F).

- Pour un « trimestre ligne de surface » inacceptable pour cause d'incomplétude est appliquée une pénalité de 4000 € (indicateur 1B).
- Pour un « trimestre ligne de bus » inacceptable pour cause de non-qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation du mode Bus (indicateur 2LB) est appliquée une pénalité de 30 000€.
- Pour un « trimestre ligne de tramway » inacceptable pour cause de non-qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation du mode Tramway (indicateur 2LT) est appliquée une pénalité de 10 000€.
- Pour un « trimestre réseau de bus » inacceptable pour cause de non-qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB, réseau pour le mode bus) est appliquée une pénalité de 30 000€.
- Pour un « trimestre ligne de bus » inacceptable pour cause de non-qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB, ligne pour le mode bus) est appliquée une pénalité de 3000 € si, sur le trimestre considéré, il n'y a pas application d'une pénalité en conséquence d'un « trimestre réseau de bus » inacceptable pour cause de non-qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB, réseau). Cette pénalité est plafonnée à 30 000€ par trimestre.
- Pour un « trimestre ligne de tramway » inacceptable pour cause de non-qualité du codage des arrêts (indicateur 2AT, ligne pour le mode tramway) est appliquée une pénalité de 3000 €. Cette pénalité est plafonnée à 12 000€ par trimestre.

Ces pénalités ne s'appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles définies selon les principes d'exonération et la liste des exonérations prévues dans l'Article 26-2 du présent chapitre affectant de façon significative la production d'offre (comme les cas de force majeure, aléas exceptionnels, perturbations sociales, les mesures de gratuité, ...).

L'ensemble des pénalités relatives aux modes ferrés (Trimestres-gares inacceptables) sont plafonnées à 300 000 € par an (indicateur 1F).

L'ensemble des pénalités relatives au réseau de surface (Trimestres-réseau de bus, Trimestre ligne de tramway et trimestres-ligne de bus inacceptables) sont plafonnées à 300 000 € par an.

Article 27 Mise en œuvre du service Navigo Liberté+ généralisé à toute l'Île-de-France

Dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique et du développement du SI Services, Île-de-France Mobilités met en œuvre un service de tarification à l'usage basé sur une facturation post paiement, Navigo Liberté+ généralisé à toute l'Île-de-France selon les modalités du calendrier présenté en annexe. A la généralisation du Navigo Liberté+, un comité de suivi dont la périodicité sera définie sera mis en place pour suivre les remontées de validation NL+ par mode.

Article 27-1 Engagements des parties relatifs à la mise en œuvre de la marche à blanc du pilote commercial

Afin de permettre la mise en œuvre de la marche à blanc du pilote commercial décrit dans l'annexe IV-B-13, la RATP s'engage à

- avoir finalisé le déploiement, dans les délais et modalités précisés dans l'annexe IV-B-13, de l'ensemble des réalisations relatives :
 - o au déploiement du socle d'équipements de validation nécessaire au NL+ généralisé, dont le détail est précisé dans l'annexe IV-B-13 ;

- à l'adaptation du SI RATP pour la remontée des validations NL+ généralisé au SI Services ;
 - et de manière plus générales tous les travaux décrits dans ladite annexe et concourant à la marche à blanc du pilote commercial du NL+ généralisé à toute l'Île-de-France.
- A avoir engagé :
- le traitement de l'obsolescence technique des équipements de validation du réseau ferré.

Article 27-2 Engagements des parties relatifs à la mise en œuvre du pilote commercial

Les Parties sont convenues que l'ouverture du pilote à des clients facturés nécessite un haut niveau de qualité et performance dans la remontée des données de validation, données essentielles à la facturation des clients.

A compter du lancement du pilote commercial, le mécanisme de pénalités à appliquer est celui décrit à l'Article 28 de la Partie I du présent contrat selon les modalités précisées. A compter du lancement du pilote commercial, le mécanisme de pénalités à appliquer est celui décrit à l'Article 28 de la Partie I du présent contrat selon les modalités précisées.

La RATP et Île-de-France Mobilités sont convenues que l'ensemble des opérations de modernisation ci-dessus permettent de garantir une remontée vers le SIDV et le SI-Services d'Île-de-France Mobilités de 99,5% par mode de toutes les données de validation NL+ générées par les équipements de la RATP, en entrée comme en sortie, en 72h.

L'ensemble des critères de qualité de service et les méthodologies de calcul sont décrites dans l'annexe IV-C-3.

Les parties conviennent qu'une « Donnée de Validation NL+ Facturable » est une validation dont tous les champs permettent la validation par Île-de-France Mobilités de la facturation et transmise selon les spécifications techniques échangées entre Île-de-France Mobilités et RATP. RATP peut rediffuser une validation générée sur ses équipements de validation, en accord avec l'opérateur désigné par Île-de-France Mobilités pour le traitement de la facturation NL+.

Article 27-3 Traitement des anomalies des remontés de validations vers le SI Services

En cas d'évènements exceptionnels empêchant une remontée des données de validation vers le SI Services la RATP s'engage à présenter ses demandes d'exonérations de pénalités dans un délai de 10 jours ouvrés pour le réseau ferré et de surface.. Passé ce délai, Île-de-France Mobilités n'est pas tenue d'examiner la demande d'exonération. Il est par ailleurs rappelé que la RATP s'engage à remonter dans les meilleurs délais l'exhaustivité des données de validation collectées dans le cadre de ces demandes d'exonération. Île-de-France Mobilités et la RATP examineront les circonstances et les impacts de ces évènements.

Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

En cas de demande, la RATP transmet les informations sur les dysfonctionnements des valideurs télébillettiques impactant la facturation des clients Navigo Liberté+ dans le cadre d'un processus à définir avec Île-de-France Mobilités.

Article 28 Pénalités en cas de défaut de remontée des données de validation télébillettiques relatives au service Navigo Liberté+

Les Parties sont convenues que le mécanisme de pénalité décrit dans le présent article entre en vigueur à compter du lancement du pilote commercial.

Avec la mise en œuvre de la facturation à l'usage des clients et notamment le déploiement de Navigo Liberté+, chaque donnée de validation est associée à un trajet facturable au client.

Article 28-1 Défaits de remontée des données de validation télébillettique dans le délai de 72h

En cas de non remontée de 99,5% des données de validations, par la RATP vers les systèmes d'Île-de-France Mobilités, dans un délai de 72h, la RATP est redevable d'une pénalité « PNL+_1 » calculée comme suit :

- $PNL+_1 = \text{nombre de validations NL+ non remontées en 72h pénalisables} * \text{Pénalité unitaire}$
 - o Où le nombre de validations NL+ non remontées en 72h est déterminé par différence avec le nombre maximum de validation obtenues en 72 heures par chainage carte tel que défini en annexe IV-C-3. Seules les validations en dessous du seuil de 99,5% sont considérées comme pénalisables.
 - o Où Pénalité unitaire = 0,50 euros par validation non remontée dans les 72h

Article 28-2 Défaits de remontée des données de validation télébillettique : validation manquante

Les équipements doivent remonter toutes les validations dans les 72h. Ils assurent aussi la remontée des validations historiques telles que définies dans l'annexe IV-C-3 ce qui garantit la complétude de la remontée des données de validations et contribue à éviter les actes clients de complétion de trajets demandant un SAV personnalisé.

La RATP est redevable d'une pénalité mensuelle « PNL+_2 », en fonction du nombre de validation non remontées par la RATP.

- Chaque mois, au moment de la facturation des clients Liberté +, Île-de-France Mobilités comptabilise les validations non remontées par la RATP et pour lesquelles la validation historique a été remontée par un autre transporteur.
- $PNL+_2 = \text{nombre de validations NL+ non remontées sur le mois} * \text{Pénalité}$
 - o Où le nombre de validations NL+ non remontées sur le mois est déterminé par différence avec le nombre maximum de validations obtenu par chainage carte sur la même période, tel que défini en annexe IV-C-3
 - o Où pénalité = 1,60 euros par validation native non remontée par la RATP

Article 28-3 Plafonnement des pénalités PNL+ 1 et PNL+ 2

Chaque pénalité fait l'objet d'un plafonnement spécifique dont les détails sont indiqués dans le tableau des pénalités, prévu à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Article 28-4 Défauts de prise en compte des données de validation NL+ dus à Île-de-France Mobilités

Conformément à l'Article 23-5 relatif aux Dispositions particulières concernant l'exploitation du SI billettique RATP dans le cadre du SI Services IDFM, dans l'hypothèse où la non prise en compte des données de validations NL+, remontées par la RATP, dans la facturation des clients serait du fait d'Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités convient qu'elle assumera la responsabilité des pertes de recettes associées. Cette disposition s'applique sous réserve que le format des données soit conforme aux spécifications définies par Île-de-France Mobilités.

Article 28-5 Contrôle de la mesure

Le contrôle de la mesure pour les validations NL+ fera l'objet de précisions arrêtées conjointement entre Île-de-France Mobilités et RATP.

Article 28-6 Nomination des experts techniques

En cas de désaccord des Parties sur la responsabilité de l'une ou de l'autre en cas de dommage quelconque relatif aux remontées de données de validation, les clauses de responsabilité de l'Article 23-5 s'appliquent.

Article 29 Accès aux données du SIDV et du SI-Services.

L'exploitation des données de validation télébillettiques à l'aide du système décisionnel SIDV et du système décisionnel SI-Services mis en œuvre par Île-de-France Mobilités à cet effet, est la principale source de données utilisées pour la facturation et la rémunération, pour la mesure du trafic licite et pour la connaissance de la mobilité des usagers de titres sur support télébillettiques.

Les données issues du SIDV et du SI-Services d'Île-de-France Mobilités (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation) représentent une source d'information extrêmement riche pouvant donner lieu à une grande diversité d'exploitations et d'analyses allant bien au-delà des seuls besoins opérationnels d'Île-de-France Mobilités et des exploitants des services de transport franciliens. C'est pourquoi Île-de-France Mobilités souhaite favoriser l'accès de ces données à des tiers afin de démocratiser la connaissance de l'usage des transports collectifs en Ile de France et d'encourager le développement d'utilisations et d'analyses originales de ces données.

Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités souhaite :

- mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data des extractions de données issues du SIDV (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation), dont la liste est définie dans le catalogue de données en Annexe XVI-1, qui seront suffisamment agrégées afin de respecter la réglementation concernant les données personnelles et les exigences de protection de la vie privée ainsi que le secret des affaires de la RATP dès lors qu'elle est propriétaire des données. Les modalités et conditions de mise à disposition en open data de ces données sont prévues à l'Annexe XVI-1 ;
- offrir un service d'« accès expert » au SIDV ouvert à tout tiers acceptant de se soumettre aux conditions d'adhésion telles que définies dans l'Article 29-1 Offre d'adhésion à un service d'« accès expert » au SIDV.

Île-de-France Mobilités veille à ce que le contenu et la forme des données diffusées garantissent la confidentialité et la protection des données personnelles.

Article 29-1 Offre d'adhésion à un service d'« accès expert » au SIDV

Le principe est d'offrir la possibilité d'adhérer à un service d'« accès expert » au SIDV.

Ce service est ouvert à toute personne physique (majeure) ou morale.

Le contenu de ce service est l'accès à distance, via un outil logiciel de requêtage, aux tables de faits agrégés du SIDV, dans la limite des durées de conservation des dites tables et avec une granularité garantissant la confidentialité et la protection des données personnelles (tous les volumes sont arrondis à la dizaine).

Les conditions d'adhésion au service :

- le versement d'une redevance annuelle correspondant à la location de la licence du logiciel de requêtage dont le montant est compris dans le compte d'exploitation prévisionnel annexé au présent contrat ;
- pour les organisations, désignation d'un référent (si <100 personnes) ou au moins 2 référents (si >100 personnes) ;
- attestation de la participation de l'adhérent (si c'est un particulier) ou, pour les organisations adhérentes, du/des référent(s) à une formation sur la description de la chaîne d'alimentation des données, des règles de gestion et de reconstitution de la mobilité et des pratiques recommandées pour la réalisation et l'interprétation des exploitations de données ;
- engagement des organisations adhérentes de n'autoriser l'accès au service par des personnes autres que le/les référent(s) qu'à condition qu'elles aient pris connaissance du support de formation et puissent bénéficier du soutien du/des référent(s) ;
- engagement de circonscrire la consommation du service dans les limites spécifiées par Île-de-France Mobilités.

Article 29-2 Accès Expert au SI-service

De même, un accès aux données de validations stockées dans l'entrepôt de données lié au SI Services pourra être mis en place pour la RATP en cours de contrat.

L'accès expert au SI-service sera contractualisé au sein d'un avenant.

Article 30 Auditabilité du SIDV et du SI Service

Article 30-1 Auditabilité du SIDV

Dans la mesure où Île-de-France Mobilités pourra avoir recours aux données utilisées pour la facturation et la rémunération issues du SIDV pour vérifier les données de facturation, établir des chiffrages ou réaliser des opérations susceptibles d'intervenir significativement dans la réalisation des dispositions contractuelles, la RATP a la faculté d'auditer le SIDV pour analyser l'intégrité des processus et des données produites en lien avec la remontée des données de validation. Les conditions d'accès seront définies conjointement par Ile-de-France Mobilités et la RATP (dataroom...).

Article 30-2 Auditabilité du SI-Service

Dans la mesure où Île-de-France Mobilités pourra avoir recours aux données utilisées pour la facturation et la rémunération issues du SI Services pour vérifier les données de facturation, établir des chiffrages ou réaliser des opérations susceptibles d'intervenir significativement dans la réalisation des dispositions contractuelles, la RATP a la faculté d'auditer le SI Services pour analyser l'intégrité des processus et des données produites en lien avec la remontée des données de validation. Les conditions d'accès seront définies conjointement par Île de France Mobilités et la RATP (dataroom...).

Article 30-3 Auditabilité des systèmes de validations de la RATP

Île-de-France Mobilités peut réciproquement auditer, à son initiative, les systèmes de données de validation de la RATP, en lien avec l'acquisition, la remontée et le traitement des validations, dans le but d'analyser l'intégrité des processus et la fiabilité des données produites.

Le terme « données de validation » regroupe l'ensemble des données de validation issues de la validation d'un titre tarifaire sur les réseaux exploités. Les conditions d'accès seront définies conjointement par Île de France Mobilités et la RATP (dataroom...).

TITRE III. REGIME FINANCIER ET FISCAL

Chapitre I - Principes généraux / préambule

Tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT aux conditions économiques de 2020 :

- Sauf indication contraire.
- A l'exception des recettes issus des tarifs, définis au 1^{er} janvier 2021.

Article 31 Principes généraux relatifs à la rémunération de l'OT

Avec notamment la mise en œuvre du tarif unique qui amplifie la mutualisation des recettes entre opérateurs et réduit le lien entre les recettes directes et les actions de l'opérateur, et en préparation à l'ouverture à la concurrence, le modèle de rémunération de ce contrat s'inscrit dans le cadre d'une convention conclue sur le fondement de l'article R. 1241-22 du Code des transports dans laquelle l'ensemble des recettes directes des titres de transport (hormis les frais de dossier) constitue la propriété d'Île-de-France Mobilités. RATP collecte donc les recettes directes (décrites au Chapitre II - Article 35) en son nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités (ci-après désignées Recettes Directes), puis les reverse intégralement selon les dispositions prévues au Chapitre II - Article 37.

Île de France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des transports, est notamment, responsable de la desserte en définissant l'offre de transport et le niveau de qualité de service, décide des tarifs et des conditions de vente, et perçoit les recettes visées au Chapitre II - Article 35 du présent contrat et exerce les missions définies au TITRE I. Chapitre I - Article 4-1 de ce même contrat.

RATP en tant qu'OT est positionnée en tant que prestataire de services ayant deux missions principales distinctes. L'une consiste à prendre en charge la distribution (commercialisation) de la prestation de transport aux voyageurs, en son propre nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités. L'autre s'inscrit dans le cadre de l'exécution matérielle du service de transport au profit de l'utilisateur toujours pour le compte d'Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre de ces dispositions ne constitue en aucun cas une renonciation, explicite ou implicite, par la RATP, aux droits d'exploitation dont elle est titulaire et qui expireront aux dates prévues à l'article L1241-6 du code des transports.

RATP en tant qu'OT assure à ses risques et périls l'exploitation du service de transport de voyageurs défini par le présent contrat aux conditions financières définies dans le présent titre en tant que notamment prestataire de service d'Île-de-France Mobilités.

Le service contractualisé entre Île-de-France Mobilités et RATP donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges de l'OT affectables au service public, ainsi qu'un bénéfice raisonnable au sens du règlement n°1370/2007 du Parlement Européen et du Conseil, contrepartie des risques supportés sur l'exploitation du service.

Le compte financier prévisionnel, accompagné de ses principales hypothèses d'élaboration, est annexé au contrat en annexe X-6 et X-16. C'est un document de nature confidentielle couvert par l'Article 8 du présent contrat. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits dans l'Article 99.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de RATP. Elles sont réputées couvertes par les ressources. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter RATP à la bonne exécution du service de référence.

Dans cette perspective, les ressources de RATP en tant qu'OT sont notamment les suivantes :

- La rémunération versée par Île-de-France Mobilités, telles que décrites dans l'Article 31
- Les recettes complémentaires liées à l'activité de transporteur de RATP, telles que mentionnées dans le Chapitre III -Article 48

Les rémunérations forfaitisées sont le cas échéant actualisées et versées à RATP selon les modalités définies à l'annexe X-9.

Toutefois, le montant total de la rémunération versée par Île-de-France Mobilités à RATP peut être ajusté en cours d'exécution du contrat pour tenir compte des cas suivants :

- des mesures nouvelles décidées en cours de contrat (ayant un impact sur les charges d'exploitation de la RATP ou sur la consistance du service de référence), qui seront traitées par voie d'avenant ;
- des réfections sur l'exécution du contrat définies dans les Parties II, III et IV et dans le Chapitre VI -Article 58 Article 58 de la présente Partie notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique contractuelle ;
- l'application des pénalités prévues contractuellement, notamment celles définies à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Des incitations liées à la performance de RATP dans l'exécution du contrat viennent moduler ses ressources. Elles sont constituées des éléments suivants :

- un intéressement aux validations voyageurs effectuées dans le périmètre et sous les conditions financières, ajusté le cas échéant des incidences des mesures tarifaires décidées par Île de France Mobilités, décrites à l'Article 45 ;
- un intéressement aux Recettes Directes, ajusté le cas échéant des incidences des mesures tarifaires décidées par Île de France Mobilités, décrit à l'Article 44 ;
- une incitation à la qualité de l'offre avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrit dans la Partie II pour l'offre FER, dans la Partie III pour l'offre Tramway, la Partie IV pour l'offre Bus ainsi que dans la Partie II pour les travaux ;
- une incitation à la qualité de service avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrite dans la Partie II pour l'offre FER, dans la Partie III pour l'offre Tramway, la Partie IV pour l'offre Bus ainsi que dans la Partie II pour les travaux.

Article 32 Principes généraux relatifs à la rémunération du GI

Île de France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des transports, est notamment, responsable de la cohérence des programmes d'investissement et de définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services.

RATP en tant que GI assure la mission de gestion d'infrastructures au sens des articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports.

Le service contractualisé entre Île-de-France Mobilités et RATP donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges du GI affectables au service public. Il est précisé que RATP est seul et unique responsable, vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, de la gestion de l'infrastructure.

Le compte financier prévisionnel, accompagné de ses principales hypothèses d'élaboration, est annexé au contrat en Annexe X-7 et X-16. C'est un document de nature confidentielle couvert par l'Article 8. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits dans l'Article 99.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de RATP. Elles sont réputées couvertes par les ressources. La rémunération versée par Île de France Mobilités à la RATP au titre de ses missions de gestion de l'infrastructure est définie par le décret n°2020-1752 du 28 décembre 2020.

Les rémunérations forfaitisées sont le cas échéant actualisées et versées à RATP selon les modalités définies à l'Annexe X-9.

Article 33 Principes généraux relatifs à la rémunération de la Sûreté

Île-de-France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des transports, est notamment, responsable de la cohérence des programmes d'investissement et de définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services.

La RATP en tant que service interne de sécurité est en charge, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service au sens de l'article L. 2251-1 du code des transports. La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de son action.

Le service contractualisé entre Île-de-France Mobilités et RATP donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges du service interne de sécurité affectables au service public. Il est précisé que RATP est seul et unique responsable, vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, de l'exercice de cette mission dans le cadre prévu au 2° et 4° alinéa de l'article L2251-1-2 du code des transports.

Le compte financier prévisionnel, accompagné de ses principales hypothèses d'élaboration, est annexé au contrat en Annexe X-8 et X-16. C'est un document de nature confidentielle couvert par l'Article 8. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits dans l'Article 99.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de RATP. Elles sont réputées couvertes par les ressources. La rémunération versée par Île-de-France Mobilités à la RATP au titre de ses missions de prévention est définie par L2251-1-2 du code des transports et la réglementation associée.

Les rémunérations forfaitisées sont le cas échéant actualisées et versées à la RATP selon les modalités définies l'Annexe X-9.

Article 34 Principes de séparation comptable

En application des articles L.2142-3 et L.2142-16 du Code des transports, la RATP met en œuvre des comptes séparés pour ses activités respectives de gestionnaire d'infrastructure, d'opérateur de transport et de service interne de sécurité, selon des règles approuvées par l'Autorité de régulation des transports.

Il est tenu, pour chacune de ces activités, un bilan et un compte de résultat ainsi que des annexes. Ces documents sont certifiés annuellement. Toute subvention croisée, directe ou indirecte, entre chacune de ces activités est interdite. De même, aucune aide publique versée à une de ces activités ne peut être affectée à l'autre.

Dans le cas où une décision ou demande de l'Autorité de régulation des transports viendrait remettre en cause la répartition des charges entre le GI, l'OT et la sûreté ayant présidé à l'établissement des rémunérations prévues par le présent contrat, les montants des rémunérations seront ajustés en conséquence par voie d'avenant.

Chapitre II - Recettes directes et autres recettes reversées à Île-de-France Mobilités

Article 35 Les recettes directes de la RATP

Les recettes directes du trafic de la RATP découlent de l'application des règles de partage décrites dans l'Annexe VI-2.

Article 36 Le calcul des recettes directes

Les recettes tarifaires résultent des ventes globales (tous opérateurs confondus) des titres de transport qui sont le produit pour chaque titre de transport du tarif public par le nombre de titres vendus, et l'ensemble des recettes collectées par les transporteurs en IDF au titre des réductions accordées aux militaires et aux porteurs d'une carte d'invalidité de l'ONACVG.

Les recettes tarifaires sont réparties selon les principes stipulés par l'Annexe « X-2 Principe de partage des recettes collectées ».

La part des recettes tarifaires dévolue à la RATP conformément aux principes décrits par l'Annexe « X-2 Principe de partage des recettes collectées » constitue les Recettes Directes que la RATP doit reverser à Île-de-France Mobilités.

Au cas où les principes de partage des recettes seraient modifiés en cours de contrat pour certains titres, l'impact de ces modifications sera répercuté par avenant sur les modalités d'intéressement aux Recettes Directes de la RATP.

Lors de la mise en œuvre des dispositifs de remboursements des titres de transport aux voyageurs prévus par le Chapitre VII - Remboursement des voyageurs du présent Titre, les remboursements effectués ne sont pas imputés sur les ventes de titres. Les remboursements effectués n'ont pas d'incidence sur le calcul de l'intéressement aux Recettes, sauf cas particulier et sur accord conjoint des parties.

Article 37 Reversement des recettes tarifaires à Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités est redevable de la TVA sur le montant hors taxes des recettes encaissées par la RATP en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités, qui lui sont reversées. Île-de-France Mobilités récupère la TVA dans les conditions de droit commun.

La RATP agit comme un intermédiaire opaque au sens de l'article 256-V du CGI pour recouvrer les recettes tarifaires d'Île-de-France Mobilités. La RATP collecte en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités les recettes tarifaires définies au présent article.

Article 37-1 Reversement des recettes directes à Île-de-France Mobilités

La RATP collecte en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités les recettes tarifaires relatives à l'exploitation du service concédé objet du présent contrat (soit les « Recettes Directes » définies à l'Article 35 « Les recettes directes de la RATP ») et les reverse à Île-de-France Mobilités.

Les recettes collectées par la RATP, en tant que recettes générées par son activité, en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités sont des recettes privées ne nécessitant pas l'instauration d'une régie de recettes, que ce soit au sein de la RATP ou du GIE Comutitres. Cf. courrier DGFIP en Annexe X-15.

Ces Recettes Directes, telles que définies à l'Article 35 « Les recettes directes de la RATP », sont reversées à Île-de-France Mobilités et proviennent :

- du produit des ventes de titres de la RATP après mécanisme de partage opéré par le GIE Comutitres ;
- du produit des ventes communautaires, après mécanisme de partage opéré par le GIE Comutitres, en charge du partage des recettes tarifaires entre les opérateurs franciliens, en application de modalités de répartition définies par Île-de-France Mobilités telles que figurant à l'Annexe X-2 Principe de partage des recettes collectées.

Le reversement porte sur l'intégralité des Recettes Directes relatives à la durée d'exploitation du présent contrat.

Si Ile-de-France Mobilités conclue directement des conventions avec les fournisseurs de services numériques multimodaux (Maas) pour leur permettre la distribution des produits tarifaires se rapportant aux services exploités par la RATP :

- Ile-de-France Mobilités garantit que les ventes de produits tarifaires réalisées par les tiers distributeurs sont fidèlement incluses dans les recettes directes.
- Par ailleurs, Ile-de-France Mobilités et RATP s'accordent sur le fait que les conventions conclues entre Ile-de-France Mobilités et les fournisseurs de services numériques multimodaux sont sans effet sur les objectifs de recettes directes de RATP

Article 37-2 Reversement à Île-de-France Mobilités des recettes de transport liées à la vente de carte Navigo Easy

En exécution du mandat opaque défini plus haut, la RATP s'engage à reverser à Île-de-France Mobilités l'intégralité des recettes de transport de voyageurs liées à la vente des cartes Navigo Easy aux clients.

Le montant reversé par la RATP est calculé comme suit :

- « Volume de Cartes vendues * Tarif Public HT »
 - o Où le Tarif Public correspond au prix de vente HT du support Carte Navigo Easy fixé par Île-de-France Mobilités dans le cadre d'une décision tarifaire.

En cas d'évolution tarifaire en cours d'année, seront distingués les volumes vendus au tarif initial de ceux vendus au nouveau tarif.

Le montant du reversement effectué par la RATP sera défini annuellement au moment de la Facture Annuelle, en mars de l'année N+1, sur la base d'une extraction justificative du volume de cartes vendues par la RATP en année N. A cet effet, IDFM émettra un ASAP.

Les volumétries réelles feront l'objet d'échanges dans le cadre du Comité de suivi Billettique.

L'achat des cartes Navigo Easy est réalisé par la RATP dans le cadre de sa prestation transport de voyageurs réalisée pour Île-de-France Mobilités.

Article 38 Périodicité et modalités de reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des recettes

Article 38-1 Recettes définies à l'Article 37-1

- Périodicité des déclaratifs RECIF

Le déclaratif RECIF émis au plus tard le 20 du mois m+1 fait apparaître le montant des recettes directes de trafic de chaque mois de l'année n considérée jusqu'au mois m, incluant les régularisations opérées sur les mois antérieurs au mois m de l'année n le cas échéant.

Un déclaratif RECIF définitif de l'année n portant sur les régularisations définitives des mois de l'année n est émis avant le 20 mars n+1.

- Facturation mensuelle des recettes de l'année n

Sur la base du déclaratif RECIF, la RATP dresse un bordereau (mensuel) qui fixe le montant des recettes directes de trafic du mois m telles que visées à l'Article 37 et devant être reversées à Île-de-France Mobilités le mois m+2. Ce bordereau est adressé à Île-de-France Mobilités avant le 25 du mois m+1.

Pour les recettes directes de trafic au titre du mois m et les éventuelles régularisations au titre des mois précédents, Île-de-France Mobilités émettra, avant le 15 du mois M+2, un unique avis des sommes à payer mensuel valant facture, soumis à TVA, portant le libellé « *Vente de titres de transport de voyageurs, dans le cadre de l'article 256-V du CGI* », à l'attention de la RATP.

Cet avis des sommes à payer sera établi sur la base du bordereau mensuel (lui-même préparé sur la base du déclaratif RECIF émis au plus tard le 20 du mois m+1) transmis par RATP à Île-de-France Mobilités au plus tard le 25 du mois m+1 du mois m des recettes à hauteur :

- des recettes directes de trafic au titre du mois m ;
- des régularisations intervenues sur les recettes directes de trafic des mois antérieurs le cas échéant.

En cas d'écart entre l'ASAP et le bordereau transmis par RATP, Île-de-France Mobilités l'indique à RATP en précisant les motifs.

- Solde annuel de la facturation des recettes de l'année n

Les éventuelles régularisations des recettes directes de trafic de l'année n résultant du déclaratif RECIF définitif de l'année n seront prises en compte en une fois par Île-de-France Mobilités pour l'établissement du solde des recettes directes de trafic de l'année n.

Le montant du solde annuel sera calculé par différence entre d'une part le montant cumulé des recettes directes de l'année n figurant dans le déclaratif RECIF définitif de l'année n, et d'autre part le montant cumulé des recettes directes de l'année n figurant dans le bordereau mensuel ayant servi de base au dernier avis des sommes à payer ASAP mensuel (bordereau mensuel de décembre n fondé sur le déclaratif RECIF de décembre n).

A cet effet, Île-de-France Mobilités transmettra le montant du solde attendu :

- Si le solde annuel fait apparaître un solde positif en sa faveur, Île-de-France Mobilités émettra, avant le 10 du mois d'avril n+1, un avis des sommes à payer, soumis à TVA, portant le libellé « *Vente de titres de transport de voyageurs art. 256-V CGI – solde annuel année n* », à l'attention de la RATP. Cet avis des sommes à payer ASAP sera distinct de l'ASAP mensuel des recettes encaissées au titre des mois de l'année n+1.
- Si le solde annuel fait apparaître un solde positif en faveur de la RATP, RATP émettra une facture envers Île-de-France Mobilités, avant le 10 du mois d'avril n+1, soumise à TVA, portant le libellé « *Ventes de titres de transport de voyageurs, art. 256-V CGI – solde annuel année n* », à l'attention de la RATP.

Article 38-2 Recettes de trafic liées à la vente de cartes Navigo Easy

La périodicité et les modalités de calcul de reversement des recettes de trafic liées à la vente de cartes Navigo Easy sont définies à l'Article 37-2.

Article 38-3 Modalités de règlement des avis des sommes à payer

Les avis de sommes à payer d'Île-de-France Mobilités sont adressés par courrier à la RATP.

Île-de-France Mobilités procédera à une compensation des ASAP mensuels prévus à l'Article 38, avec le règlement des acomptes mensuels de rémunération R11 de l'OT prévus à l'Article 66.

Selon le cas, RATP règle l'avis des sommes à payer de l'année n prévue à l'Article 38, ci-avant, le 20 mai de l'année n+1 ou Île-de-France Mobilités règle la facture annuelle de l'année n prévue à l'Article 67, le 20 mai de l'année n+1. Le solde à devoir par l'une ou l'autre des parties est versé de manière autonome sans compensation avec le règlement de la facture annuelle au titre de la rémunération de la RATP.

En cas de non-respect de ces modalités de versement et sous réserve de la transmission de l'avis des sommes à payer (mensuel ou annuel) par Île-de-France Mobilités et de la transmission du bordereau (mensuel ou annuel) dans les délais prévus à l'Article 38, la RATP ou Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

Article 39 Ventes en grand nombre à des intermédiaires

En cas de vente en grand nombre à des intermédiaires dont la fonction est de revendre ces titres aux voyageurs, la RATP peut leur accorder des ristournes commerciales destinées à rétribuer le service de ces intermédiaires. Ces titres figureront au tarif public pour le calcul des recettes présentées à Île

de France Mobilités dans le cadre de la facture annuelle. Île-de-France Mobilités est tenue informée de ces ristournes.

Chapitre III - Les financements de RATP OT versés par Île-de-France Mobilités

Article 40 Principe général

Île-de-France Mobilités verse une rémunération à la RATP au titre du présent contrat pour la réalisation de sa prestation de transport de voyageurs qui se décompose en :

- Une rémunération « R1 » liée aux charges d'exploitation couvrant les obligations de service public décrites à l'Article 5. Cette rémunération est elle-même constituée :
 - o D'une rémunération forfaitaire « R11 » couvrant les charges d'exploitation hors charges couvertes via une rémunération spécifique à l'euro/l'euro ;
 - o D'une rémunération « R12 » couvrant les impôts et taxes payés à l'euro/l'euro ;
 - o D'une rémunération « R13 » couvrant les coûts associés aux mesures de protection des voyageurs et des agents rendues nécessaires par le contexte sanitaire ;
- Une rémunération « R2 » qui couvre les charges de capital relatives aux actifs immobilisés par la RATP et affectés à l'exploitation du service.

Par ailleurs, Île de France Mobilités verse une subvention « S3 » spécifique au financement de l'acquisition des matériels roulants des tramways T3 Est, T5, T6, T7 et T8.

Article 41 La rémunération « R1 » relative aux obligations de service public

La rémunération R1 contribue à couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles d'exploitation encourues pour la mise en œuvre des obligations contractuelles, figurant au compte d'exploitation prévisionnel.

Cette rémunération sera complétée, via un premier avenant à ce contrat, par les rémunérations au titre des délibérations prises par Île-de-France Mobilités entre le 1^{er} janvier 2021 et la date de signature du contrat et par le financement des mesures sanitaires pour le deuxième semestre 2021.

Article 41-1 Le montant de la rémunération forfaitaire « R11 »

Le montant forfaitaire « R11 » est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre contractuelle décrite en annexe du contrat.

Le montant forfaitaire de « R11 », exprimé en millions d'euros HT 2020 constants s'établit à :

Rémunération en M€ HT c.e 1/01/2020	2021	2022	2023	2024
R11 OT (€ constants)	2 932	2 877	2 832	2 809

La rémunération forfaitaire R11 est soumise à la TVA au taux réduit visé à l'article 279 du code général des impôts.

Article 41-2 Le montant de la rémunération « R12 »

Le montant de la rémunération « R12 » correspond aux charges d'impôts et taxes, qui sont répercutées à Île-de-France Mobilités à « l'euro / l'euro ». A la date de la signature du contrat, les impôts et taxes qu'Île-de-France Mobilités acquitte à l'euro / l'euro sont :

- la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ;
- la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ;
- les Taxes Foncières sur les propriétés bâties et non bâties (y compris la Taxe d'enlèvement des ordures ménagères) ;
- la Taxe sur les bureaux en Île de France ;
- l'Imposition Forfaitaire des Entreprises de Réseaux (IFER) sur les stations radioélectriques.

Le montant de R12, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre strictement indicatif dans le tableau ci-dessous :

Rémunération en M€ HT c.e 1/01/2020	2021	2022	2023	2024
R12 OT (€ constants)	38	38	38	38

La quote-part des impositions visées au présent article, refacturée aux filiales de la RATP occupant des espaces ou bâtiments propriété de RATP, sera déduite des montants facturés au titre de la R12.

La rémunération R12 est soumise à la TVA au taux réduit visé à l'article 279 du code général des impôts.

Article 41-3 Le montant de la rémunération « R13 »

La rémunération R13, couvre les coûts associés aux mesures de protection des voyageurs et des agents rendues nécessaires par le contexte sanitaire (nettoyage renforcé et désinfection des matériels roulants, des équipements et espaces voyageurs et des locaux des agents, masques de protection, etc...).

La consistance et le budget alloué à ces mesures feront l'objet d'échanges réguliers entre la RATP et Île de France Mobilités. Les montants fixés d'un commun accord seront intégrés dans les factures prévisionnelles telles que définies à l' Article 41. Pour le premier semestre 2021, les Parties ont convenu que le montant de la R13 était de 30M€.

La rémunération R13 est soumise à la TVA au taux réduit visé à l'article 279 du code général des impôts.

Article 42 La rémunération « R2 » au financement des charges de capital

Ile de France Mobilités verse à RATP la rémunération R2, qui couvre les charges de capital relatives aux actifs immobilisés par RATP et affectés à l'exploitation du service, tel que définis par le présent contrat à l'Annexe X-10. La rémunération R2 est fixe et forfaitaire, sur la durée du contrat, exprimé en millions d'euros HT courants, s'établit à :

Rémunération en M€ HT	2021	2022	2023	2024
R2 OT (€ courants)	589	584	585	584

La rémunération forfaitaire R2 est soumise à la TVA au taux réduit visé à l'article 279 du code général des impôts.

Article 43 La subvention « S3 » spécifique au financement du matériel roulant tram

Le 7 novembre 2011, la RATP a signé un contrat de crédit-bail afin de financer l'acquisition du matériel roulant des tramways T3 Est, T5, T6, T7 et T8, dont la mise en service est effectuée progressivement depuis la fin 2012. Dans le cadre du dispositif adopté par le Conseil d'Île-de-France Mobilités du 5 octobre 2011, Île-de-France Mobilités s'est engagé à rembourser à l'euro-l'euro la redevance facturée par le crédit-bailleur à la RATP, conformément aux dispositions de la convention tripartite jointe en Annexes X-11 et X-12.

La subvention S3, exprimée en millions d'euros HT, est repris à titre prévisionnel dans le tableau ci-dessous :

Rémunération en M€ HT	2021	2022	2023	2024
S3 (courants)	13	13	13	13

Conformément à la convention bilatérale Île-de-France Mobilités-RATP d'octobre 2011 relative au financement de l'acquisition des rames de tramways, le financement S3 prend la forme d'une subvention d'investissement non soumise à la TVA, conformément aux dispositions du Bulletin BOI-TVA-BASE-10-10-10 et qui n'entre pas dans l'assiette de la CVAE remboursée par Île-de-France Mobilités à la RATP au regard des dispositions du Bulletin BOI-CVAE-BASE-20.

Le crédit-bail fait l'objet d'un suivi spécifique dans les conditions prévues par la convention Île-de-France Mobilités-RATP, annexée au présent contrat.

Article 44 Intéressement aux Recettes Directes

Article 44-1 Le calcul de l'Objectif de recettes directes

Pour chaque année du contrat, une prévision des Recettes Directes est fixée sur la base des tarifs hors taxes en vigueur le 1er janvier 2021. Cette prévision constitue la cible de Recettes Directes prise en compte pour le calcul de l'intéressement de la RATP.

	2021	2022	2023	2024
Modalités de fixation de l'objectif d'intéressement aux recettes directes (ORDn) en M€ HT selon tarifs au 01/01/2021	$2657,16 +$ $VRD_MT_{2021/2019} +$ $VRD_O_{2021/2019} -$ $Grat_{2021} + P_{2021}$	$(R\acute{e}alis\acute{e} RD Q3_{2021}$ $+ Q3 Grev_{2021} + Q3$ $Grat_{2021} - Q3 P_{2021})$ $/ 35,5\% \times (1+3\%)$ $+ VRD_MT_{2022/2021}$ $+ VRD_O_{2022/2021}$ $- Grat_{2022} + P_{2022}$	$(R\acute{e}alis\acute{e} RD_{2022}$ $+ Grev_{2022} +$ $Grat_{2022}$ $- P_{2022}) \times (1+3\%)$ $+ VRD_MT_{2023/2022}$ $+ VRD_O_{2023/2022}$ $- Grat_{2023} + P_{2023}$	$(R\acute{e}alis\acute{e} RD_{2023}$ $+ Grev_{2023} +$ $Grat_{2023}$ $- P_{2023}) \times (1+3\%)$ $+ VRD_MT_{2024/2023}$ $+ VRD_O_{2024/2023}$ $- Grat_{2024} + P_{2024}$

Les termes du tableau ci-dessus sont définis comme suit :

- Réalisé RD_N = recettes directes telles qu'issues du déclaratif RECIF, avant tout retraitement grèves le cas échéant, ramenées aux tarifs du 01/01/2021 tels que fixés à l'Annexe X-3 « Rétroactualisation aux tarifs du 01/01/2021 » ;
- $VRD_MT_{N/N-1}$ = variation par rapport à N-1 des recettes directes induites par les modifications tarifaires décidées par Île-de-France Mobilités (pour exemple Tarif Liberté+, Junior, Sénior, etc.) ;
- $VRD_O_{N/N-1}$ = variation par rapport à N-1 des recettes directes induites par la modification significative du service tel que défini à l'Article 58.
- $Grev_N$ = correctif de recettes directes pour grèves tel que défini à l'Article 47 et déterminé annuellement lors de la facture définitive.
- $Grat_N$ = effets des mesures de gratuité, tel que défini à l'Article 60
- P_N = impacts des journées pollution tels que définis à l'Article 59
- Q3 = dernier quadrimestre (mois de septembre à décembre).

L'ensemble des données sont déterminées selon les tarifs au 01/01/2021, selon les dispositions de l'Annexe X-3 « Rétroactualisation aux tarifs du 01/01/2021 ».

L'effet de l'ensemble des mesures tarifaires et modifications d'offre à intégrer dans le calcul de l'objectif de recettes est précisé dans l'Annexe X-5 « IMPACTS DES MESURES TARIFAIRES ET DES MODIFICATIONS DU SERVICE CONTRACTUALISÉ SUR L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES ET SUR L'OBJECTIF DE VALIDATIONS REMUNÉRÉES DU RESEAU DE SURFACE », et sera complété par voie d'avenants selon les dispositions prévues à l'Article 46 et à l'Article 58.

Article 44-2 L'Intéressement aux Recettes Directes

Un intéressement aux Recettes Directes est appliqué chaque année.

Le principe de cet intéressement est de comparer la cible de Recettes Directes aux Recettes Directes effectivement constatées selon les modalités de calcul détaillées ci-après.

Les notations suivantes sont utilisées :

- RD_n , « Recettes Directes RATP » (selon la définition retenue à l'Article 35) pour l'année N selon les tarifs au 1^{er} janvier 2021 conformément aux valeurs et méthodes précisées dans l'Annexe X-3 « Rétroactualisation aux tarifs du 01/01/2021 » ;
- G_n , s'il y a lieu, ajustement des Recettes Directes pour neutraliser l'effet des grèves conformément à l'Article 47;
- ORD_n , cible de Recettes Directes pour l'année N ;
- IRD_n , intéressement négatif ou positif aux Recettes Directes pour l'année N selon les tarifs du 1^{er} janvier 2021

Pour l'année 2021 uniquement :

Si	Alors
$ORD_n < RD_n + G_n$ ou si $RD_n + G_n < ORD_n$	$IRD_n = (RD_n + G_n - ORD_n) \times 10\%$

A partir de l'année 2022 :

Si	Alors
$1,03 \times ORD_n < RD_n + G_n$	$IRD_n = 74\% \times [(RD_n + G_n - 1,03 \times ORD_n) \times 10\% + ORD_n \times 3\% \times 15\%]$
$0,97 \times ORD_n \leq RD_n + G_n \leq 1,03 \times ORD_n$	$IRD_n = 74\% \times [(RD_n + G_n - ORD_n) \times 15\%]$
$RD_n + G_n < 0,97 \times ORD_n$	$IRD_n = 74\% \times [(RD_n + G_n - 0,97 \times ORD_n) \times 10\% - ORD_n \times 3\% \times 15\%]$

IRD_n , est ramené en € courants depuis les conditions économiques de l'année 2020 selon le même principe que la rémunération R11.

Article 45 Intéressement aux validations de SURFACE de la RATP

L'intéressement aux validations est déterminé par l'écart entre un objectif de validations rémunérées et les validations rémunérées effectivement réalisées.

Sont prises en compte pour le calcul de cet intéressement les validations dites « rémunérées » telles que définies au point 1) de cet article ; lesdites validations sont valorisées selon la catégorie du titre validé suivant les conditions stipulées au point 2).

Les validations prises en compte sont issues du système informatique d'Île-de-France Mobilités. Seules les données de validations présentes dans la base « Entrepôt » du SIDV d'Île-de-France Mobilités sont prises en compte.

Les autres titres de transport payants (validations magnétiques, SMS ticketing, CB sans contact) qui n'apparaissent pas dans le SIDV seront aussi pris en compte et déclarés par la RATP, selon les modalités décrites au 2) de l'Article 45-1.

Article 45-1 Validations prises en compte pour l'intéressement aux validations

Les validations prises en compte pour le calcul de l'intéressement aux validations sont dites « rémunérées », elles se limitent :

- aux validations issues des forfaits à usage illimité de toute durée en distinguant les catégories « tous publics » et les forfaits dédiés aux publics spécifiques.
- aux validations issues des titres dits « courts » et des titres de paiement à l'usage, en distinguant les catégories « tous publics » et les forfaits dédiés aux publics spécifiques.

Seules les validations issues des lignes de bus et de tramway exploitées par la RATP sont prises en compte.

Le Tableau 1 ci-dessous répertorie par catégorie les titres de transport existants donnant lieu à une valorisation des validations. Il sera modifié si la gamme tarifaire définie par ILE-DE-FRANCE MOBILITES évolue avant la prise d'effet du présent contrat ou au cours du contrat :

Catégorie de titre validé ¹	Titres concernés	Rémunération unitaire
Forfait à usage illimité - Tous publics (noté f ^{TP})	Navigo (annuel, mois, semaine, jour), dont validations de coupons / titres de dépannage de Navigo annuel Mobilis Paris Visite et Paris Visite sans contact chargé sur une carte Paris Region Pass Forfait anti-pollution Forfait Fête de la musique Forfait annuel réservé aux personnes âgées créé par délibération du CA d'Île-de-France Mobilités le 17 avril 2019	R _{F-TP} = valeur définie dans l'Article 45-2

¹ Quel que soit le support entraînant l'acte de validation

<p>Forfait à usage illimité – Publics spécifiques</p> <p>(noté f^{PS})</p>	<p>Navigo Solidarité 75% (mois, semaine),</p> <p>Navigo Réduction 50% (mois, semaine)</p> <p>Navigo Gratuité,</p> <p>ImagineR scolaire et étudiant, (dont validations de coupons / titres de dépannage)</p> <p>Améthyste</p> <p>Carte Police</p> <p>Ticket Jeunes Week-end²</p> <p>Navigo Jeune Week-end</p> <p>Coupon gratuité délivré aux voyageurs éligibles (ONACVG, personne en situation de cécité)</p> <p>Forfait réservé aux moins de 11 ans au 31 décembre de l'année de souscription » créé par délibération du CA d'Île-de-France Mobilités le 5 février 2020</p> <p>Pass'Local</p>	<p>R_{F-PS} valeur définie dans l'Article 45-2</p>
<p>Titre court / paiement à l'usage - Tous publics</p> <p>(noté pu^{TP})</p>	<p>Tickets d'accès à bord, dématérialisé ou non (SMS Ticketing, CB sans contact,)</p> <p>Tickets t+ unité ou carnet plein tarif,</p> <p>Ticket dématérialisé à l'unité ou en carnet plein tarif</p>	<p>R_{T-TP} valeur définie dans l'Article 45-2</p>

² A la différence des validations télébillettiques de forfaits Navigo Jeune Week-end, les validations magnétiques de Ticket Jeunes Week-end ne peuvent pas être distinguées dans le SIDV des validations de titres tous publics Mobilis et Paris Visite. S'il reste des Tickets Jeunes Week-end magnétiques en circulation à horizon 2021, leurs validations seront alors, par dérogation, valorisées comme des « Forfait à usage illimité - Tous publics ».

	Contrat de post-paiement « Navigo Liberté + » avec profils de type « tous publics » ³	
Titre court / paiement à l'usage - Publics spécifiques (noté pu ^{P5})	Tickets t+ carnet demi-tarif, Ticket dématérialisé en carnet demi-tarif Contrat de post-paiement « Navigo Liberté + » avec profils de type « tarif réduit » ⁴	R _{T-PS} valeur définie dans l'Article 45-2

Tableau 1 : Type de titre tarifaire et catégorie associée qui seront pris en compte dans l'intéressement aux validations de SURFACE

1) Sélection des validations issues des titres dont les données remontent dans le SIDV (« titres télébillettiques »)

Une partie des titres listés dans le Tableau 1 remontent leurs données de validation à Île-de-France Mobilités dans le système d'information des données de validation (SIDV). Les validations de ces titres éligibles à l'intéressement aux validations sont déterminées selon les caractéristiques détaillées dans les « critères de sélection »

Caractéristiques des « validations rémunérées tous publics » et des « validations rémunérées publics spécifiques » pour les titres dont les validations sont transmises au SIDV

Champs SIDV – pack « Validations »	Critères de sélection
Mode et transporteur	Code mode validation= 2 & 4. (Bus et Tramway) Code TLB Transporteur=3 (RATP) Bus affrété RATP : Code Ligne (TRNS-RES-LIGNE) : 1. 100-100-421 2. 100-100-467

³ Les données de validations de post-paiement remontant dans le SIDV ne permettent à date pas de distinguer les validations rattachées à un contrat de post-paiement plein tarif de celles rattachées à un contrat de post-paiement à tarif réduit. Dès lors et dans l'attente d'une modification du support, toutes les validations de post-paiement seront valorisées comme des validations de « titre court / paiement à l'usage – tous publics ».

⁴ Le support « Navigo Liberté+ » est en cours d'évolution par Ile-de-France Mobilités et permettra à terme d'associer de manière correcte les validations remontées dans le SIDV avec le type de contrat de post-paiement (différenciation entre le profil « tout public » et le profil « public spécifique »). À cet horizon, les parties s'accorderont sur un traitement contractuel *ad hoc* des impacts de la différenciation de ces validations.

	<p>3. 100-100-485</p> <p>4. 100-100-488</p> <p>5. 100-102-486</p> <p>6. 100-102-487</p> <p>7. 100-102-492</p> <p>8. 100-987-790</p> <p>9. 100-987-791</p> <p>10. 213-100-426</p> <p>11. 213-100-459</p> <p>12. 213-100-471</p>
Libellé nature validation agrégé	Entrée et correspondance
Code technologie	T
Code type contrat	<p>Forfaits à usage illimité - Tous publics :</p> <p>00000 (Navigo Mois)</p> <p>00001 (Navigo Semaine)</p> <p>00002 (Navigo annuel)</p> <p>00003 (Navigo jour)</p> <p>Forfaits à usage illimité – Publics spécifiques :</p> <p>00004 (Imagine R Scolaire)</p> <p>00005 (Imagine R Etudiant)</p> <p>04000 (TST 75% Mensuelle)</p> <p>04001 (TST 75% Hebdo)</p> <p>04100 (TST 50% Mensuelle)</p> <p>04101 (TST 50% Hebdo)</p> <p>08003 (Améthyste et FGT)</p> <p>Tarifcation senior (lorsqu'elle aura un code type contrat et libellé titre distincts du Navigo annuel)*</p> <p>08001 (Carte Police)</p>

	<p>000D Navigo Jeune Week-end</p> <p>Titres à l'usage - Tous publics :</p> <p>5000 = le Navigo Easy plein tarif (dont titres sur canal mobile)</p> <p>1000 = Navigo Liberté+</p> <p>000F antipollution</p> <p>0015 Paris Visite</p> <p>Titres à l'usage – Publics spécifiques :</p> <p>5010 = le Navigo Easy tarif réduit (dont titres sur canal mobile)</p>
Libellé titre	<p>Forfaits à usage illimité - Tous publics :</p> <p>Navigo Mois</p> <p>Navigo Semaine</p> <p>Navigo annuel</p> <p>Navigo jour</p> <p>Forfaits à usage illimité – Publics spécifiques :</p> <p>Imagine R Scolaire</p> <p>Imagine R Etudiant</p> <p>TST 75% Mensuelle</p> <p>TST 75% Hebdo</p> <p>TST 50% Mensuelle</p> <p>TST 50% Hebdo</p> <p>Améthyste</p> <p>FGT</p> <p>Carte Police</p> <p>Tarifation senior (lorsqu'elle aura un code type contrat et libellé titre distincts du Navigo annuel)*</p> <p>Titres à l'usage - Tous publics :</p>

	le Navigo Easy plein tarif (dont titres sur canal mobile) Navigo Liberté+ Antipollution Paris Visite Titres à l'usage – Publics spécifiques : T+ Tarif Réduit (EASY) (dont titres sur canal mobile)
--	---

Tableau 2 : définition des caractéristiques des validations rémunérées.

*Les validations associées au titre « Tarification Senior » sont considérées comme des validations relevant du « Forfait à usage illimité – Tous Publics » jusqu'à ce qu'un support billettique spécifique soit mis en service par Île-de-France Mobilités. Dans la mesure où les validations de la tarification Senior seront distinguables des validations Navigo annuel au cours de l'année N, les dites-validations seront alors considérées relevant d'un « Forfait à usage illimité – Publics Spécifiques » à partir du calcul de l'intéressement pour l'année N+2.

La liste ci-dessus sera le cas échéant complétée par avenant avant le 31 octobre 2021. Elle sera modifiée en cours de contrat en cas d'évolution de la gamme tarifaire.

2) Sélection des validations dont les données ne remontent pas dans le SIDV

Pour l'ensemble des titres listés dans le Tableau 1 pour lesquels les données de validation ne sont pas transmises dans le système d'information des données de validation (SIDV), la RATP déclare à Île-de-France Mobilités les volumes de validations issues spécifiquement de ces titres en spécifiant les informations suivantes :

- Le mois
- le type de sous-réseau selon la nomenclature de la RATP (TRAMWAY ; BUS EN SITE PROPRE ; PARIS ; PETITE COURONNE ; NOCTILIEN)
- le libellé du titre tarifaire dont sont issues les validations Selon la catégorisation suivante : ticket t+ unitaire//ticket t+ carnet plein tarif // ticket t+ carnet tarif réduit // vente à bord // autres tickets magnétiques // SMS ticketing // CB sans contact
- la catégorie « Tous publics » ou « Publics spécifiques » à laquelle appartiennent les validations

La déclaration de ces validations est faite avant le 25 du mois M pour le mois M-1. La déclaration annuelle définitive des titres magnétiques de l'année N est à transmettre à Île-de-France Mobilités au plus tard le 28 février de l'année N+1. Cette déclaration est attestée par le commissaire au compte de la RATP.

Pour des raisons liées à l'enclenchement éventuels de dispositif de neutralisation, la RATP s'engage à fournir à la demande d'Île-de-France Mobilités ces mêmes volumes de validations détaillés par jour

selon la période demandée par Île-de-France Mobilités. La RATP s'engage à répondre à la demande d'Île-de-France Mobilités sous 20 jours ouvrés.

Article 45-2 Valeur des validations

Les prix de validations sont calculés en faisant le rapport entre les recettes directes associées à l'utilisation du réseau de surface et les validations sur ce réseau. On obtient les quatre prix de rémunération des validations suivants :

- Prix de rémunération des validations des forfaits tous publics « R_{F-TP} » : fixé à 0,817 €
- Prix de rémunération des validations des forfaits publics spécifiques « R_{F-PS} » : fixé à 0,409 €
- Prix de rémunération des validations des titres à l'usage tous publics « R_{T-TP} » : fixé à 1,226€
- Prix de rémunération des validations des titres à l'usage publics spécifiques « R_{T-PS} » : fixé à 0,613 €

Article 45-3 Neutralisation des mesures de gratuité décidées par Ile-de-France Mobilités sur les validations prises en compte dans l'intéressement

Les mesures de gratuité décidées par Île-de-France Mobilités peuvent impacter l'infrastructure liée à l'acquisition et à la remontée des données de validation dans le SI d'Île-de-France Mobilités.

De telles mesures peuvent faire l'objet de demandes d'exonération envers Île-de-France Mobilités, au travers de dispositions identiques à celles définies à l'Article 26-2. En cas d'acceptation de l'exonération de ces mesures, Île-de-France Mobilités procède à une neutralisation de la perte des volumes de validations rémunérées en appliquant une méthode de reconstitution des volumes.

La méthodologie retenue pour la neutralisation des mesures de gratuité est la suivante :

6 catégories de jours sont distinguées :

- « Jours ouvrés » :
 - o jour ouvré hors période de vacances scolaires : JOHV
 - o jour ouvré en période de vacances scolaires : JOV
- « samedi » :
 - o samedi ou pont hors période de vacances scolaires : SaHV
 - o samedi ou pont en période de vacances scolaires : SaV
- « dimanche » :
 - o dimanche ou jour férié hors période de vacances scolaires : DiHV
 - o dimanche ou jour férié en période de vacances scolaires : DiV

En cas de neutralisation de journée de gratuité, est calculée pour chacun des jours J concernés par la mesure de gratuité le correctif suivant, en euros :

$$- \quad CV_j = \text{maximum}(0 ; (VHTcat_jour / NHTcat_jour) - V_j)$$

Où :

- **CV_{jour}** : correctif de validations rémunérées du jour j, en euros
- **V_j** : validations rémunérées du jour J avant correctif, en euros

- **VHTcat_jour** : Validations « rémunérées » sur l'année N hors période de gratuité exonérées sur la catégorie de jours concerné, en euros
- **NHTcat_jour** : Nombre cumulé sur l'année N, hors périodes de gratuité exonérées de l'année N, de jours de la catégorie concernée.

Pour chaque jour concerné par la gratuité, ce montant est ajouté au montant pris en compte pour le calcul de l'intéressement.

Article 45-4 Neutralisation des circonstances exceptionnelles sur les validations prises en compte dans l'intéressement

L'une ou l'autre partie peut demander que les données de validation des jours qu'elle juge impactés par des circonstances exceptionnelles soient neutralisées.

Cette neutralisation intervient après accord explicite des deux parties.

Article 45-5 Calcul de l'intéressement aux validations.

On note :

- **R_{F-TP}** : le prix de rémunération des validations des forfaits tous publics tel que défini à l'Article 45-2 ;
- **Vo_{F-tp n}** : le volume de « validations rémunérées forfaits tous publics » sur l'année N, déterminé sur la base de l'Article 45-1 et corrigé des neutralisations comme stipulé à l'article précédent ;
- **R_{F-PS}** : le prix de rémunération des validations des forfaits publics spécifiques tel que défini à l'Article 45-2 ;
- **Vo_{F-ps n}** : le volume de « validations rémunérées publics spécifiques » sur l'année N, déterminé sur la base de l'Article 45-1 et corrigé des neutralisations stipulées à l'article précédent ;
- **R_{T-TP}** : le prix de rémunération des validations des titres à l'usage tous publics tel que défini à l'Article 45-2 ;
- **Vo_{T-tp n}** : Volume des « validations rémunérées titres courts ou paiement à l'usage tous publics » sur l'année N, déterminé sur la base de l'Article 45-1 et corrigé des neutralisations à l'article précédent
- **R_{T-PS}** : le prix de rémunération des validations des titres à l'usage publics spécifiques tel que défini à l'Article 45-2 ;
- **Vo_{T-ps n}** : Volume des « validations rémunérées titres courts ou paiement à l'usage publics spécifiques » sur l'année N, déterminé sur la base de l'Article 45-1 et corrigé des neutralisations comme stipulé à l'article précédent
- **VR_n** : les validations rémunérées de l'année N, avec :
 - $VR_n = (R_{F-TP} \times Vo_{F-tp n} + R_{F-PS} \times Vo_{F-ps n} + R_{T-TP} \times Vo_{T-tp n} + R_{T-PS} \times Vo_{T-ps n})$

Le calcul de l'objectif de validations rémunérées est défini par le tableau suivant :

	2022	2023	2024
Modalités de calcul de l'objectif d'intéressement aux validations	$\begin{aligned} & (\text{Réalisé VR Q3}_{2021} + \text{Q3 Grat}_{2021}) / 35,5\% \times \\ & (1+3,7\%) \\ & + \text{VVR_MT}_{2022/2021} \\ & + \text{VVR_O}_{2022/2021} \end{aligned}$	$\begin{aligned} & (\text{Réalisé VR}_{2022} + \text{Grat}_{2022}) \\ & \times (1+3,7\%) \\ & + \text{VVR_MT}_{2023/2022} \\ & + \text{VVR_O}_{2023/2022} \end{aligned}$	$\begin{aligned} & (\text{Réalisé VR}_{2023} + \text{Grat}_{2023}) \\ & \times (1+3,7\%) \\ & + \text{VVR_MT}_{2024/2024} \\ & + \text{VVR_O}_{2024/2023} \end{aligned}$

Avec :

- Réalise VR_N : Validation rémunérées de l'année N avant correctif pour mesure de gratuité
- $Grat_N$: Correctif pour mesures de gratuité de l'année N
- VVR_MT : variation des validations rémunérées au titre des mesures tarifaires,
- VVR_O : variation des validations rémunérées en cas de modification substantielle de l'offre au titre de l'Article 58 Modification significative du service contractualisé.

L'effet de l'ensemble des mesures tarifaires et modifications d'offre à intégrer dans le calcul de l'objectif de validations est précisé dans l'Annexe X-5, et sera complété par voie d'avenants selon les dispositions prévues à l'Article 46 et à l'Article 58 .

A partir de l'année 2022 et pour chaque année du contrat, IV_n est défini selon l'un des trois cas suivants :

Si	Alors
$1,03 \times OVR_n < VR_n + Grat_n$	$IV_n = (VR_n + Grat_n - 1,03 \times OVR_n) \times 10\% + OVR_n \times 3\% \times 15\%$
$0,97 \times OVR_n \leq VR_n + Grat_n \leq 1,03 \times OVR_n$	$IV_n = (VR_n + Grat_n - OVR_n) \times 15\%$
$VR_n + Grat_n < 0,97 \times OVR_n$	$IV_n = (VR_n + Grat_n - 0,97 \times OVR_n) \times 10\% - OVR_n \times 3\% \times 15\%$

IV_n , est ramené aux conditions économiques de l'année courante depuis les conditions économiques de l'année 2020 selon le même principe que la rémunération R11.

Pour chaque année N du contrat, $IV(N)$ ne peut être supérieur à 20 000 000 € ni inférieur à - 20 000 000 €.

Article 45-6 Suivi de l'intéressement aux validations et incitation à l'amélioration

À la signature du présent contrat RATP soumet le plan d'actions managériales ainsi que l'ensemble des indicateurs de suivi interne visant à préparer l'entrée en vigueur d'un intéressement à la validation à partir du 1 janvier 2022.

L'intéressement aux validations fait l'objet d'un suivi conjoint entre la RATP et Ile-de-France Mobilités au sein du comité de suivi de la qualité et de l'intéressement aux validations

Au sein de ce comité, la RATP présente à Ile-de-France Mobilités l'avancée de son plan d'actions managériales sur la base de l'évolution des indicateurs clefs de performances.

Le comité se tient chaque trimestre en 2021 et ne sera pas reconduit en 2022.

Article 46 Prise en compte des effets des décisions tarifaires d'Île-de-France Mobilités

Article 46-1 Modification tarifaire (modifications, création ou suppression de titres) décidée par Île-de-France Mobilités

En cas de modification tarifaire décidée par Île-de-France Mobilités, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs), de la création ou de la suppression d'un titre, Île-de-France Mobilités et la RATP évalueront les impacts de cette modification tarifaire sur l'ensemble des ventes de titres. Cette évaluation sera établie sur plusieurs années pour tenir compte des évolutions de tendance des titres existants et de la montée en charge des mesures nouvelles.

Les modifications tarifaires seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant afin de neutraliser leur incidence sur le calcul de l'intéressement aux Recettes Directes et de l'intéressement aux validations du réseau de surface. Dans ce cadre, la cible de Recettes Directes et/ou de validations est ajustée, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation de Recettes Directes et/ou de validations évaluée.

Article 46-2 Réforme tarifaire majeure

En cas de réforme majeure de la tarification applicable en Île-de-France pour laquelle Île-de-France Mobilités et la RATP s'accordent être dans l'incapacité de produire une estimation d'impact suffisamment précise pour s'adapter aux principes communs du présent article, les parties s'accordent sur un traitement contractuel *ad hoc*.

Article 46-3 Mécanisme d'accompagnement de la migration des titres magnétiques utilisables sur les modes à tarification plate vers les titres télébillettiques

Conformément à l'esprit du présent article, Île-de-France Mobilités et la RATP ont convenu d'un mécanisme *ad hoc* pour que la migration des titres magnétiques utilisables sur les modes à tarification plate vers les titres dématérialisés ne modifie pas l'équilibre de l'économie du contrat. Ce mécanisme se fonde sur l'observation d'un certain nombre d'indicateurs statistiques propres à traduire l'avancement de cette migration. Le recours à un mécanisme d'ajustement a posteriori est motivé par l'impossibilité de prévoir a priori avec précision le rythme selon lequel se fera le basculement des titres magnétiques vers les titres dématérialisés.

1) Estimation du nombre de mensualités de contrats Navigo Liberté + attribuable à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité faible ou très faible

Île-de-France Mobilités exploite les données issues du système d'information des données de validation (SIDV) pour les cartes portant un Navigo mois ou un Navigo annuel sur un mois donné. Pour chaque carte, les déplacements réalisés sur ce mois se voient attribuer une valeur :

- La valeur 1 est affectée aux déplacements correspondant aux chaînes modales bus, tram, métro, bus-métro, bus-tram, métro-tram, bus-métro -tram.
- La valeur 100 est affectée aux déplacements correspondant aux chaînes modales incluant du fer (fer, bus-fer, bus-fer-métro, etc.) ou pour lesquels la chaîne modale est non définie.

Le volume d'abonnés Navigo très peu mobiles sur le mois M considéré, noté NavTPM(M), est égal au nombre de cartes dont la somme des déplacements ainsi valorisés est inférieure ou égale à 7.

Le volume d'abonnés Navigo peu mobiles sur le mois M considéré, noté NavPM(M), est égal au nombre de cartes dont la somme des déplacements ainsi valorisés est supérieure à 7 et inférieure à 26.

Le volume de mensualités, pour l'année N, de contrats Navigo Liberté attribuables à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité très faible, est noté Ntpm (N)

Le volume de mensualités, pour l'année N, de contrats Navigo Liberté attribuables à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité faible, est noté Npm (N)

On en déduit des volumes de mensualités attribuables à des clients antérieurement abonnés Navigo, reportés au cours de l'année N selon les formules ci-dessous.

Pour l'année 2021 :

$$Ntpm(2021) - Ntpm(2019) = 18,5 \times [NavTPM(déc2019) - NavTPM(déc2020)]^* + 6,5 \times [NavTPM(déc2020) - NavTPM(déc2021)]^*$$

$$Npm(2021) - Npm(2019) = 18,5 \times [NavPM(déc2019) - NavPM(déc2020)]^* + 6,5 \times [NavPM(déc2020) - NavPM(déc2021)]^*$$

Pour les années 2022 et suivantes :

$$Ntpm(N) - Ntpm(N-1) = 6,5 \times [NavTPM(décembre N-1) - NavTPM(décembre N)]^*$$

$$Npm(N) - Npm(N-1) = 6,5 \times [NavPM(décembre N-1) - NavPM(décembre N)]^*$$

*Si $NavTPM(N-1) - NavTPM(N) > 0$

*Si $NavPM(N-1) - NavPM(N) > 0$

Île-de-France Mobilités fournit, les valeurs de NavTPM(décembre N-1), NavTPM(décembre N), NavPM(décembre N-1), et NavPM(décembre N) pour le calcul des indicateurs relatifs à l'année N, avant le 15 février N+1.

A des fins d'estimation prévisionnelle, Île-de-France Mobilités fournit à la RATP avant le 15 décembre N, les valeurs de NavTPM(octobre N-1), NavTPM(octobre N), NavPM(octobre N-1) et NavPM(octobre N).

2) Ajustement de la cible de Recettes Directes prise en compte pour le calcul de l'intéressement de la RATP

On désigne par « mensualité Navigo Liberté » un mois sur lequel un contrat Navigo Liberté est en cours de validité (sont exclus les cas où un contrat est suspendu ou résilié sur un mois complet).

A compter de 2019, Comutitres communique à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, les données suivantes pour l'année N : volume de mensualités Navigo Liberté plein tarif,

volume de mensualités Navigo Liberté tarif réduit, volume de nouvelles souscriptions plein tarif, volume de nouvelles souscriptions tarif réduit.

Le volume de mensualités Navigo Liberté plein tarif pour l'année N est noté VMpt(N).

Le volume de mensualités Navigo Liberté tarif réduit pour l'année N est noté VMtr(N).

Le volume de nouvelles souscriptions Navigo Liberté plein tarif pour l'année N est noté VNSpt(N).

Le volume de nouvelles souscriptions Navigo Liberté tarif réduit pour l'année N est noté VNStr(N).

La variation $VRD_{N/N-1}$ des Recettes Directes par rapport à l'année N-1 induite par cette modification tarifaire est prise en compte conformément aux dispositions de l'Article 44 et calculée de la façon suivante :

Pour 2021

$$VRD_{2021/2019} = - 39,04 \text{ €} \times [N_{tpm}(2021) - N_{tpm}(2019)] - 27,25 \text{ €} \times [N_{pm}(2021) - N_{pm}(2019)] - 0,89 \text{ €} \times [VM_{pt}(2021) - VM_{pt}(2019)] - 0,44 \text{ €} \times [VM_{tr}(2021) - VM_{tr}(2019)] - 3,44 \text{ €} \times [VNS_{pt}(2021) - VNS_{pt}(2019)] - 1,72 \text{ €} \times [VN_{str}(2021) - VN_{str}(2019)]$$

Pour les années 2022 et suivantes

$$VRD_{N/N-1} = - 39,04 \text{ €} \times [N_{tpm}(N) - N_{tpm}(N-1)] - 27,25 \text{ €} \times [N_{pm}(N) - N_{pm}(N-1)] - 0,89 \text{ €} \times [VM_{pt}(N) - VM_{pt}(N-1)] - 0,44 \text{ €} \times [VM_{tr}(N) - VM_{tr}(N-1)] - 3,44 \text{ €} \times [VNS_{pt}(N) - VNS_{pt}(N-1)] - 1,72 \text{ €} \times [VN_{str}(N) - VN_{str}(N-1)]$$

Les valeurs en € sont HT et selon tarifs au 01/01/2021.

Île-de-France Mobilités communiquera à la RATP au plus tard le 28 février de l'année N+1 le montant M(N) à intégrer dans la facture annuelle, ainsi que les éléments justificatifs de ce calcul.

Article 46-4 Mécanisme d'accompagnement de la montée en charge des souscriptions au forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps

Conformément à l'esprit du présent article, Île-de-France Mobilités et la RATP ont convenu d'un mécanisme *ad hoc* pour que la migration des seniors vers le forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps ne modifie pas l'équilibre de l'économie du contrat. Ce mécanisme se fonde sur l'observation du nombre de mensualités effectivement souscrites à ce nouveau tarif. Le recours à un mécanisme d'ajustement *a posteriori* est motivé par l'impossibilité de prévoir *a priori* avec précision la volumétrie cible et le rythme selon lequel se feront ces souscriptions.

On désigne par « mensualité tarification spéciale senior » un mois sur lequel un contrat du forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps est en cours de validité (sont exclus les cas où un contrat est suspendu ou résilié sur un mois complet).

Comutitres communique à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, le volume de mensualités du forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps, noté VM(N).

La variation $VRD_{N/N-1}$ des Recettes Directes par rapport à l'année N-1 induite par cette modification tarifaire est prise en compte conformément aux dispositions de l'Intéressement aux Recettes Directes

et calculée de la façon suivante :

$$- \quad VRD_{N/N-1} = - 18,8 \text{ €} \times [VM(N) - VM(N-1)]$$

Les valeurs en € sont HT et selon tarifs au 01/01/2021.

Île-de-France Mobilités communiquera à la RATP au plus tard le 28 février de l'année N+1 le montant M(N) à intégrer dans la facture annuelle, ainsi que les éléments justificatifs de ce calcul.

Article 47 Prise en compte de l'effet de la grève sur les Recettes Directes

Dans le cas où un préavis de grève déposé par les agents de l'un des opérateurs publics de transport sous contrat avec Île-de-France Mobilités, perturbe significativement le trafic, les recettes tarifaires sont susceptibles d'être impactées et, au premier chef, les recettes des « titres courts ».

Les dispositions du présent article visent à faire en sorte que la RATP assume l'effet des préavis de grève déposés par ses agents sur les recettes des titres courts utilisés sur ses réseaux.

Le principe est, d'une part, de calculer un correctif des recettes directes afin d'éviter un biais dans la détermination de l'intéressement aux recettes et, d'autre part, de procéder à un ajustement des autres rémunérations en sorte de neutraliser pour Île-de-France Mobilités les pertes de recettes induites sur les titres courts utilisés sur les réseaux de la RATP.

Dans le présent article sont utilisées les notations Ps et Pr pour désigner les parts dévolues respectivement à SNCF et à la RATP pour le partage des recettes tarifaires (hors titres utilisés exclusivement sur les réseaux des opérateurs privés et hors recettes dévolues à Orlyval) telles que définies à l'Article 35 Les recettes directes de la RATP définissant le calcul des recettes directes.

Article 47-1 « Jours de grève » auxquels s'appliquent les dispositions du présent article

Précisément, les jours pour lesquels s'appliquent les dispositions du présent article sont :

- Les jours pour lesquels le service prévisible de la RATP est inférieur ou égal à 75% de l'offre contractuelle de référence sur le réseau et plusieurs sous-réseaux de la RATP, sauf cas de force majeure pour les grèves de portée nationale, indépendantes des mesures et décisions prises par la RATP, qui sont appréciées au cas par cas, conformément à l'Article 7 Continuité du service.

- Les jours pour lesquels Île-de-France Mobilités indiquera à la RATP que le trafic a été significativement perturbé par un préavis de grève déposé par les agents de SNCF-Voyageurs.

Ces jours sont, dans la suite du présent article, désignés comme des « jours de grève ».

Article 47-2 Définition des « Titres courts » dont les recettes sont prises en compte dans les dispositions du présent article et de leurs clés d'usage

Les « titres courts » dont les recettes sont prises en compte dans les dispositions du présent article sont : les tickets t+ magnétiques ou dématérialisés, les tickets Orlybus et Roissybus magnétiques ou dématérialisés, les tickets d'accès à bord, les TAB SMS, les billets origine-destination, les forfaits d'une durée strictement inférieure à une semaine, les trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté+.

Article 47-3 Calcul des recettes des « titres courts » sur un jour moyen et détermination des pertes induites par les jours de grève.

SNCF-Voyageurs, la RATP et Île-de-France Mobilités établissent conjointement la valeur sur un jour moyen :

- des recettes directes des titres courts SNCFV et la RATP ;
- des recettes directes des titres courts utilisés sur les réseaux SNCF-Voyageurs ;
- des recettes directes des titres courts utilisés sur les réseaux la RATP.

La valeur du jour moyen est calculée, conformément à la méthode définie à l'Annexe X-4 « MODALITES DE CALCUL DE LA VALEUR DES RECETTES DIRECTES RATP ET SNCFV DES « TITRES COURTS » SUR UN JOUR MOYEN », en € HT c.e. 1/1/2021, pour 6 catégories de jours :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,

Pour un jour de grève tel que défini à l'Article 47-1, la RATP et Île-de-France Mobilités constatent conjointement :

- les « Recettes Origine-Destination » (part dévolue à SNCF-Voyageurs et RATP des recettes des billets origine-destination) ;
- les « Recettes forfaits courts » (part dévolue à SNCF-Voyageurs et RATP des recettes des forfaits à usage illimité d'une durée inférieure à une semaine) ;
- les « Recettes t+/NL+ » (part dévolue à SNCF-Voyageurs et RATP des recettes des tickets t+ et des trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté +) ;
- les « Recettes tickets RATP » (part dévolue à SNCF-Voyageurs et RATP des recettes des tickets Roissybus et Orlybus, et des TAB et-TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public).

Sur la base de ces données, il est établi, en € HT selon les tarifs du 1/1/2021, que :

Perte des recettes des titres courts RATP et SNCF-Voyageurs =

« Recettes OD » + « Recettes forfaits courts »

+ « Recettes t+/NL+ » + « Recettes tickets RATP »

- Valeur du jour moyen pour les titres courts SNCF-Voyageurs et RATP

Perte des recettes titres courts utilisés sur les réseaux RATP =

$0,39 \times$ « Recettes OD » + $[Pr/(Ps+Pr)] \times$ « Recettes forfaits courts »

+ $0,986 \times$ « Recettes t+/NL+ » + « Recettes tickets RATP »

- Valeur du jour moyen pour les titres courts utilisés sur les réseaux RATP

Article 47-4 Calcul d'un correctif des Recettes Directes pour neutraliser l'effet des « jours de grève »

Pour les jours de grève tels que définis à l'Article 47-1, les pertes ayant été calculées conformément à l'Article 47-3, un correctif des recettes directes s'ajoute aux Recettes Directes dans le calcul de l'intéressement aux recettes défini à l'Article 44 Intéressement aux Recettes Directes

1) Cas du jour pour lequel la grève est tout ou partie du fait de la RATP

Précisément, sont considérés les jours pour lesquels le service prévisible de la RATP est inférieur ou égal à 75% de l'offre contractuelle de référence sur un réseau ou plusieurs sous-réseaux RATP.

Le correctif des Recettes Directes est égal à :

« SUP [0 ; (- Pr) x Perte des recettes des titres courts RATP et SNCFV] »

Où Pr est défini comme la part attribuée à la RATP sur les recettes issues de la vente de l'ensemble des titres courts.

SUP [x ; y] s'entend comme la valeur supérieure entre x et y. Il n'y a correctif que si la perte est bien négative.

2) Cas du jour pour lequel la grève n'est pas du fait de la RATP

Précisément, sont considérés les « jours de grève » pour lesquels le service prévisible de la RATP est supérieur à 75% de l'offre contractuelle de référence, sur un réseau ou plusieurs sous-réseaux RATP.

Le correctif des Recettes Directes est égal à :

« SUP [0 ; Perte des recettes titres courts utilisés sur les réseaux RATP - Pr x Perte des recettes des titres courts RATP et SNCFV] »

SUP [x ; y] s'entend comme la valeur supérieure entre x et y. Si la perte des titres sur les réseaux de l'opérateur non gréviste est supérieure à sa part (selon le partage des RD) de la perte globale, alors il n'y a pas de correction.

Article 47-5 Ajustement à réaliser dans le volet « Autres rémunérations »

Pour les jours pour lesquels le service prévisible de la RATP est inférieur ou égal à 75% de l'offre contractuelle de référence sur un réseau ou plusieurs sous-réseaux RATP, l'ajustement de la rémunération se fera à la rubrique « autres rémunérations » selon le montant suivant :

- Pour l'année 2021 :

« INF [0 ; Perte titres courts utilisés sur les réseaux RATP] »

- Pour les années 2022 et suivantes :

« 74% x INF [0 ; Perte titres courts utilisés sur les réseaux RATP] »

INF [x ; y] s'entend comme la valeur inférieure entre x et y. Il n'y a correctif que si la perte est bien négative.

Cet ajustement nécessite d'obtenir mensuellement des autres transporteurs ainsi que du GIE Comutitres, les données journalières de vente. Ces calculs sont partagés entre les transporteurs et Île-de-France Mobilités en vue de l'émission de la facture annuelle.

Article 47-6 Neutralisation des grèves sur les forfaits longs

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, Ile-de-France Mobilités et la RATP procèdent à une analyse ad hoc de l'effet de la grève sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés pour voir si des mesures complémentaires doivent être prises en conséquence.

Article 48 Les recettes complémentaires de la RATP OT

Les recettes complémentaires de la RATP OT sont constituées notamment :

- des recettes liées à la concession de ses espaces commerciaux ou colonisation des espaces, à l'exclusion des espaces du réseau métro et RER ;
- des recettes liées à la concession des espaces publicitaires de la RATP, à l'exclusion de ceux dans les espaces du réseau métro et RER ;
- les commissions sur les ventes de produits annexes ;
- les recettes issues des frais de dossiers de la tarification spéciale Senior et des frais de souscription liés au NL+
- des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- des recettes d'interconnexion (cf. ci-dessous) ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractualisé par des prestations complémentaires personnalisées.
- les recettes affectées à la liaison Orlyval

Ces recettes ne font pas l'objet de reversement à Île-de-France Mobilités. En outre, les recettes de réemploi des matériels roulants et des centres bus sont reversées selon les conditions financières définies par l'Article 67 relatif à la facture annuelle.

Article 48-1 Les recettes d'interconnexion

SNCF Voyageurs et RATP ont conclu le 24 mai 1983 une première convention générale d'exploitation permettant de faire circuler indifféremment le matériel roulant de chaque entreprise sur le réseau de l'autre.

La RATP facture à SNCF les charges qu'elle a engagées pour le compte de SNCF (recettes d'interconnexion pour la RATP). Réciproquement la SNCF facture à la RATP les charges que celle-ci a engagées pour le compte de la RATP (charges d'interconnexion pour la RATP).

Le présent contrat est établi sur la base de la prévision de charges et produits liés à l'interconnexion tels que repris dans le tableau ci-dessous.

Maquette d'INTERCONNEXION	En M€2019
Charges de circulation RATP / Produits SNCF	21,0
Produits de circulation RATP / Charges SNCF	77,3
SOLDE NET (en faveur de RATP)	56,3
Produits de la convention de maintenance	21,9
SOLDE NET (en faveur de RATP)	78,2

Suite aux renégociations de la convention d'interconnexion entre SNCF et RATP, ces montants pourront être modifiés par voie d'avenant.

Article 48-2 Le produit des amendes

RATP, en application des textes en vigueur, est autorisé à percevoir, des sommes dites indemnités forfaitaires ainsi que des frais de dossier des auteurs de certaines infractions à la police des transports.

Les sommes ainsi perçues, qui concernent les recettes d'amendes sur le réseau objet du présent contrat et les recettes d'amendes pour incivilités ainsi que les recettes liées aux frais de dossiers correspondants, sont des recettes annexes intégralement conservées par la RATP. Elles sont forfaitisées dans le compte d'exploitation prévisionnel.

En matière de recettes de lutte contre la fraude, la RATP et Île-de-France Mobilités ont l'ambition de retrouver en 2022 les niveaux de 2018 puis de les augmenter de 3% par an.

L'ambition est de passer le taux de recouvrement à 54% sur la durée du contrat.

La RATP fait ses meilleurs efforts pour ne pas dépasser un taux de fraude plafond de 8% sur les modes bus et tramway et de 3,5% sur le mode fer en fin de contrat.

La RATP s'engage à fixer le montant de l'indemnité forfaitaire au taux maximal du montant exigible par les textes en vigueur pour toutes les infractions comportementales ayant une incidence sur l'exploitation, sur la tranquillité des voyageurs et sur la propreté des espaces et des matériels roulants.

À des fins d'information, RATP transmet chaque année à Île-de-France Mobilités le volume d'infractions constatées et le montant des recettes d'amendes qui en découle, en distinguant les indemnités forfaitaires par motif et les frais de dossier. Ces données figurent au rapport annuel défini à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie I du présent contrat.

Chapitre IV - La rémunération de RATP GI versée par Île-de-France Mobilités

Article 49 Principe Général

Île-de-France Mobilités verse une rémunération à la RATP au titre du présent contrat qui se décompose en :

Une rémunération « R1 » liée aux charges d'exploitation couvrant les charges prévisionnelles de la RATP au titre de ses missions de gestionnaire d'infrastructure. Cette rémunération est elle-même constituée :

- D'une rémunération forfaitaire « R11 » couvrant les charges d'exploitation hors charges couvertes à l'euro/l'euro de façon spécifique ;
- D'une rémunération « R12 » couvrant les impôts et taxes payés à l'euro-l'euro ;

Une rémunération R2 qui couvre les charges de capital relatives à la base d'actifs afférents aux activités régulées, mentionnées au 2° et au 3° de l'article 2 du décret 2020-1752.

En aucun cas, la rémunération prévue par le présent contrat ne doit couvrir des charges relatives à la mission de gestionnaire technique du réseau Grand Paris Express.

Article 50 La rémunération « R1 » relative charges d'exploitation

La rémunération R1 couvre l'ensemble des charges courantes d'exploitation, hors dotations aux amortissements, nettes des produits d'exploitation n'entrant pas dans le calcul du chiffre d'affaires, mentionnées au 1° de l'article 2 du décret 2020-1752.

Article 50-1 Le montant de la rémunération forfaitaire « R11 »

Le montant forfaitaire « R11 » est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre contractuelle décrite en annexe du contrat.

Le montant forfaitaire de « R11 », exprimé en millions d'euros HT constants s'établit à :

Rémunération en M€ HT c.e 1/01/2020	2021	2022	2023	2024
R11 GI (€ constants)	372	369	366	362

La rémunération R11 est soumise à la TVA au taux normal visé à l'article 278 du code général des impôts.

Article 50-2 Le montant de la rémunération « R12 »

Le montant de la rémunération « R12 » correspond aux charges d'impôts et taxes, qui sont répercutées à Île-de-France Mobilités à « l'euro / l'euro ». A la date de la signature du contrat, les impôts et taxes qu'Île-de-France Mobilités acquitte à l'euro / l'euro sont :

- la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ;
- la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ;
- les Taxes Foncières sur les propriétés bâties et non bâties (y compris la Taxe d'enlèvement des ordures ménagères) ;
- la Taxe sur les bureaux en Île-de-France ;
- l'Imposition Forfaitaire des Entreprises de Réseaux (IFER) sur les stations radioélectriques.

Le montant de R12, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre strictement indicatif dans le tableau ci-dessous :

Rémunération en M€ HT c.e 1/01/2020	2021	2022	2023	2024
R12 GI (€ constants)	26	26	26	26

La quote-part des impositions visées au présent article, refacturée aux filiales de la RATP occupant des espaces ou bâtiments propriété de RATP, sera déduite des montants facturés au titre de la R12.

La rémunération R12 est soumise à la TVA au taux normal visé à l'article 278 du code général des impôts.

Article 51 La rémunération « R2 »

Ile de France Mobilités verse à RATP la rémunération R2, qui couvre les charges de capital relatives à la base d'actifs afférents aux activités régulées, mentionnées au 2° et au 3° de l'article 2 du décret 2020-1752 et dont l'inventaire est mentionné à l'annexe X-10.

La trajectoire prévisionnelle de la rémunération R2 est la suivante :

Rémunération en M€ HT	2021	2022	2023	2024
R2 GI (€ courants)	495	512	535	561

La rémunération R2 est soumise à la TVA au taux normal visé à l'article 278 du code général des impôts.

Article 52 Activités non régulées du GI RATP

Les activités non régulées mentionnées à l'article 4 du décret 2020-1752 sont constituées, à la date de signature du présent contrat :

- de la concession de ses espaces commerciaux ou colonisation des espaces du réseau du métro et RER ;
- de la concession des espaces publicitaires de la RATP des espaces du réseau du métro et RER ;
- plus généralement de toutes activités ne relevant pas de l'article premier du décret 2011-320 réalisées au bénéfice de tiers grâce à l'infrastructure.

Le résultat courant positif provenant de ces activités, compte non tenu des charges et produits correspondant à la refacturation à des tiers de charges acquittées par la RATP à leur place ou à des prestations internes entre deux secteurs d'activité de cet établissement comptablement séparés, vient en déduction, à hauteur de 50 %, des charges prises en compte pour la rémunération des activités régulées, décrite aux articles 49 à 51.

La maquette financière établie pour le GI RATP et annexée au contrat (Annexe X-7 et X-16) intègre une trajectoire prévisionnelle du bénéfice lié aux activités non régulées du GI RATP.

Article 53 Régularisation de la rémunération

Le montant de la rémunération versée par Île-de-France Mobilités en application des articles 49 à 52 fait l'objet d'une régularisation annuelle compte tenu de la valeur de la base d'actifs afférents aux activités régulées, du montant des dotations aux amortissements, du montant des impôts et taxes et du résultat provenant des activités non régulées mentionné à l'Article 52, effectivement constatés.

Article 54 Régulation de la rémunération du GI RATP

Dans les conditions prévues par les dispositions de l'article L. 2142-17 du Code des transports et du décret n°2020-1752 en date du 30 décembre 2020, la RATP soumet pour avis de l'Autorité de régulation des transports la fixation de la rémunération de l'activité de gestionnaire de l'infrastructure pour le présent contrat, y compris l'activité de gestion technique des parties du réseau de transport public du Grand Paris constituant des prolongements des lignes du réseau métropolitain pour lesquelles la RATP assure l'activité de gestionnaire de l'infrastructure en application de l'article L. 2142-3.

Le délai d'instruction de l'ART, n'est pas suspensif du versement de la rémunération.

En cas d'avis défavorable de l'ART :

- les Parties se rencontrent dans un délai maximum d'un mois à compter de l'avis pour définir l'impact des éléments fournis par l'ART sur la rémunération définie au présent contrat. La RATP, soumet dans les meilleurs délais une nouvelle trajectoire de rémunération à l'ART.
- la rémunération continue à être versée suivant les modalités prévues au présent contrat à titre provisionnel, jusqu'à l'obtention d'un avis favorable.
- Une fois l'avis favorable obtenu, la présente convention sera modifiée par voie d'avenant afin d'y faire figurer la rémunération validée par l'ART. L'écart entre la rémunération figurant au présent contrat et la rémunération qui serait validée par l'ART fait l'objet d'une régularisation dont les modalités d'étalement seront convenues ultérieurement entre les parties.

Chapitre V - Les financements de RATP SUR versés par Île-de-France Mobilités

Article 55 Principe général

Île-de-France Mobilités verse une rémunération à la RATP au titre du présent contrat pour les missions de sûreté qui se décompose en :

- Une rémunération « RSur » liée aux charges d'exploitation couvrant les charges provisionnelles de la RATP au titre de ses missions de sûreté ;
- Une rémunération « R12 » couvrant les impôts et taxes payés à l'euro-l'euro ;

Les parties conviennent :

- De revoir cette rémunération à la mise en œuvre de la régulation, pour y apporter les adaptations nécessaires sur la base des modalités tarifaires qui seront validées par l'Autorité de régulation des transports.
- Que la facturation directe de cette rémunération à Île de France Mobilités ne modifie pas le régime de responsabilité de la RATP au titre de ses missions de sûreté. En conséquence, la RATP OT ne saurait tenir Île de France Mobilités pour responsable des éventuels manquements ou fautes du service interne de sûreté de la RATP dans l'exercice de ses missions prévues par le présent contrat.

Article 56 La rémunération « RSur » relative aux charges d'exploitation

Article 56-1 Le montant de la rémunération

La rémunération RSur vise à couvrir forfaitairement l'ensemble des charges courantes d'exploitation, y compris les dotations aux amortissements, nettes des produits d'exploitation, encourues pour la mise en œuvre des obligations contractuelles, figurant au compte d'exploitation prévisionnel de la Sûreté. Le coût des prestations (hors charges couvertes à l'euro l'euro) est majoré d'un bénéfice raisonnable.

Le montant forfaitaire de « RSur », exprimé en millions d'euros HT 2020 s'établit à :

Rémunération en M€ HT c.e 1/01/2020	2021	2022	2023	2024
Rémunération SURETE (€ constants)	140	139	138	139

La rémunération forfaitaire R11 est soumise à la TVA au taux normal visé à l'article 278 du code général des impôts.

Article 56-2 Le montant de la rémunération « R12 »

Le montant de la rémunération « R12 » correspond aux charges d'impôts et taxes, qui sont répercutées à Île-de-France Mobilités à « l'euro / l'euro ». A la date de la signature du contrat, les impôts et taxes qu'Île-de-France Mobilités acquitte à l'euro / l'euro sont :

- la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ;
- la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ;
- la Taxe Foncière sur les propriétés bâties et non bâties (y compris Taxe d'enlèvement des ordures ménagères) ;
- la taxe sur les bureaux ;
- L'Imposition Forfaitaire des Entreprises de Réseaux (IFER) sur les stations radioélectriques.

La quote-part des impositions visées au présent article, refacturée aux filiales de la RATP occupant des espaces ou bâtiments propriété de RATP, sera déduite des montants facturés au titre de la R12.

La rémunération R12 est soumise à la TVA au taux normal visé à l'article 278 du code général des impôts.

Article 57 Les recettes complémentaires de la RATP SUR

Les recettes complémentaires de la RATP SUR sont constituées notamment :

- Une partie des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractualisé par des prestations complémentaires personnalisées.

Ces recettes ne font pas l'objet de reversement à Île-de-France Mobilités.

Chapitre VI - Adaptations de la rémunération liées à l'exécution du service contractualisé

Article 58 Modification significative du service contractualisé

Article 58-1 Principe général

Les modifications du service contractualisé visées en annexe décidées par Île-de-France Mobilités au cours du contrat dans les conditions prévues au présent contrat donnent lieu à un ajustement de la rémunération d'Île-de-France Mobilités. Cet ajustement est fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre contractuelle.

Le cas échéant, une évaluation forfaitaire de la variation de Recettes Directes attendue est établie conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP.

Un avenant prend en compte les conséquences sur la rémunération d'Île-de-France Mobilités et sur la cible de Recettes Directes de ces modifications significatives de l'offre contractuelle.

Dans le cas de la mise en œuvre des projets CPER, un avenant au contrat devra être signé par les parties en préalable à la modification de l'offre contractuelle, sous réserve de la transmission à Île-de-France Mobilités des éléments.

Article 58-2 Ajustement de la rémunération

Une modification de l'offre contractuelle peut induire une variation marginale des coûts de production. Le montant de cette variation, noté V_{ChExpl} , est calculé sur la base d'un devis dont le modèle est défini conjointement. En outre, Île-de-France Mobilités et la RATP établissent conjointement une évaluation forfaitaire de la variation attendue, suite à la modification de l'offre contractuelle, des Recettes Directes, notée V_{RD} , des validations rémunérées du réseau de surface V_{Val} et, si cette modification a un impact sur les charges liées aux investissements, le montant de la variation des dites charges, notée V_{ChInv} .

Les montants de la rémunération $R11$, celui de $RSur$, celui de l'objectif de recettes directes, celui de l'objectif de validations rémunérées et, le cas échéant, celui de la rémunération $R2$ sont ajustés selon les formules suivantes, pour l'année n :

$$R11n' = R11n + V_{ChExpl}$$

$$RSurn' = RSurn + V_{ChExpl}$$

$$ORDn' = ORDn + V_{RD}$$

$$OVRn' = OVRn + V_{Val}$$

$$R2n' = R2n + V_{ChInv}$$

Les nouvelles rémunérations $R11n'$, $RSurn'$ et $R2n'$, le nouvel objectif de recettes directes $ORDn'$ et le nouvel objectif de validation $OVRn'$ ainsi déterminées se substituent alors contractuellement aux $R11n$, $RSurn$ et $R2n$, $ORDn$ et $OVRn$ pour la détermination, d'une part des acomptes définis à l'Article

66 et, d'autre part des rémunérations calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits dans l'Article 67 du présent Titre.

Article 58-3 Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP

A chaque avenant au présent contrat relatif à l'offre et la rémunération, Île-de-France Mobilités et la RATP étudient en relation avec SNCFV les conséquences possibles de ces nouvelles mesures sur les relations d'interconnexion entre SNCF-V et la RATP, et Île-de-France Mobilités prendra les dispositions nécessaires pour en neutraliser s'il y a lieu les effets.

Article 58-4 Modifications du PQI contractuel

Les projets d'investissements sur fonds propres supplémentaires non prévus dans le PQI contractualisé 2021-2024, qui pourraient être validés par Île-de-France Mobilités à partir du 1er janvier 2021, devront faire l'objet d'avenant au contrat conclu selon les principes de l'article 53, pour adapter le cas échéant en conséquence les rémunérations contractuelles.

Article 59 Cas d'alerte à la pollution

Pendant les épisodes de pollution, une tarification incitative est mise en œuvre. Cette tarification est matérialisée par la délivrance d'un « forfait Anti-pollution » utilisable exclusivement, soit lorsque des restrictions de circulation s'imposent sur une partie de l'Ile de France, en application des dispositions des articles L223-1 et L223-2 du code de l'environnement et des arrêtés pris pour son application, soit lorsque le directeur général d'Île-de-France Mobilités en autorise la distribution, sur demande expresse de sa présidente, quand la pollution de l'air le justifie.

En application des articles du code de l'environnement susvisés, la RATP déclenche la tarification incitative en cas de mise en œuvre de mesures d'interdiction de la circulation de certaines catégories de voitures particulières conformément à l'arrêté interpréfectoral relatif aux procédures d'information-recommandation et d'alerte du public en cas d'épisode de pollution en région Île-de-France avant 19H (arrêté interpréfectoral 2016-01383 du 19 décembre 2016). Il n'y a pas de cas particulier, la moindre mesure de restriction de circulation de certaines catégories de voitures particulières prise dans ce cadre déclenche la tarification incitative. Parallèlement, Île-de-France Mobilités informe RATP dès lors qu'elle a connaissance d'une telle décision de la Préfecture de Police ou de la non-reconduction d'une telle décision pour le jour suivant. En dehors de ces circonstances réglementées, si Île-de-France Mobilités décide unilatéralement d'appliquer la tarification incitative, elle en informe RATP avant 19h la veille du jour d'application par messagerie électronique du Directeur Général d'Ile-de-France Mobilités ou de son représentant.

L'impact de l'application de la tarification incitative sur un jour J, noté Ij, est calculé comme suit :

$$I_j = 0.731 \times (\text{Montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF-Voyageurs sur le jour J} \\ - \text{Montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF-Voyageurs d'un jour moyen})$$

Le montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF Voyageurs d'un jour moyen est calculé chaque année, conjointement par RATP, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités pour chacune des 6 catégories de jours à savoir :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,

L'impact de l'application de la tarification incitative sur un jour J, noté Ij, est pris en charge par Île-de-France Mobilités, dans le cadre de la neutralisation précisée ci-après : Ij s'ajoute à l'objectif de recettes de l'année en cours. Cet impact est déterminé en euro HT, aux tarifs du début de contrat.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé à Île-de-France Mobilités qui, après accord préalable à la mise en œuvre opérationnelle, en assure la prise en charge dans le cadre du volet des « autres rémunérations ». Cette mise en œuvre opérationnelle ne pourra intervenir que si l'accord est communiqué à RATP avant 18h la veille.

Si la durée d'application de la tarification incitative est supérieure à cinq jours consécutifs, Île-de-France Mobilités et RATP procèdent à une analyse ad hoc pour établir si la préservation de l'équilibre financier du contrat nécessite, au-delà de l'application des dispositions décrites aux alinéas précédents du présent article, des mesures complémentaires en raison de l'effet de la tarification incitative sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés.

Article 60 Les autres mesures de gratuité partielle ou totale

Pour les autres cas où une mesure de gratuité totale ou partielle doit être appliquée à l'offre contractuelle, à la demande d'Île-de-France Mobilités uniquement, les modalités de calcul ainsi que les incidences sur les dépenses supplémentaires et délais de prévenance sont les mêmes que celles en cas d'alerte à la pollution définies à l'Article 59.

En cas de mesures limitées à certaines lignes, la RATP précise à Île-de-France Mobilités, pour accord et avant application de la mesure, les modalités de calcul et les estimations des pertes de recettes correspondantes. La prise en charge financière par Ile-de-France Mobilités se fait dans les mêmes conditions que celles définies dans l'Article 59.

L'impact des mesures de gratuité partielle ou totale à la demande d'Île-de-France Mobilités est neutralisé : l'objectif de recettes de l'année en cours est ajusté à la baisse d'un montant forfaitaire fixé conjointement au préalable par la RATP et Île-de-France Mobilités.

Chapitre VII - Remboursement des voyageurs

Article 61 Mesures commerciales ponctuelles

Île-de-France Mobilités ou RATP peuvent décider de mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs, telles que des ristournes sur le prix des titres ou le remboursement de tout ou partie des titres acquittés.

L'insuffisance de Recettes Directes qui en résulte est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'en partager la responsabilité et donc la charge.

Le montant de l'insuffisance de Recettes Directes est estimé conjointement et fait l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties précisant le cas échéant la nature et les modalités de prise en charge.

Article 62 Remboursement des voyageurs en cas de grève

Article 62-1 Dispositions générales

La RATP s'engage à rembourser les voyageurs concernés à hauteur de l'équivalent d'1/30ème de forfait mensuel pour chaque jour où l'offre de transport réalisée du fait de la grève est inférieure aux engagements prévus aux Articles 12-1 de la Partie II du Contrat, 16-1 de la Partie III du Contrat et 13-1 de la partie IV du Contrat soit, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux précisés en annexe X-18 :

- pour le RER : assurer au moins 33% de l'offre réellement prévue sur la journée, sur chacune des branches du RER, sur la durée du service journalier, quel que soit le jour de la semaine.
-
- pour le Métro, apprécié de manière indépendante pour les 2 cas ci-après:
 - assurer un niveau de service d'au moins 50% de l'offre réellement prévue, en moyenne sur l'ensemble du réseau du Métro aux heures de pointes (du lundi au vendredi de 7h30 à 9h30 et 16h30 à 19h30)
 - assurer au moins 50 % de l'offre réellement prévue sur le réseau, en moyenne, aux heures de pointe (du lundi au vendredi, de 7h30 à 9h30 et de 16h30 à 19h30) sur les lignes du métro hors Paris intra-muros, apprécié par chaque tronçon ouvert concerné lorsque ce tronçon comporte a minima 2 inter-stations comme suit :
 - Ligne 1 : les Sablons - La Défense ;
 - Ligne 1 : Saint Mandé – Château de Vincennes ;
 - Ligne 3 : Louise Michel – Pont de Levallois ;
 - Ligne 5 : Hoche – Bobigny Pablo Picasso ;
 - Ligne 7 : Aubervilliers Pantin Quatre Chemins – La Courneuve ;
 - Ligne 7 : Kremlin Bicêtre – Villejuif Louis Aragon et Pierre et Marie Curie ;
 - Ligne 8 : Liberté – Créteil Pointe du Lac ;
 - Ligne 9 : Marcel Sembat – Pont de Sèvres ;
 - Ligne 9 : Robespierre – Mairie de Montreuil ;
 - Ligne 13 : Mairie de Clichy – Asnières Les Courtilles ;
 - Ligne 13 : Garibaldi – Saint Denis Université ;
 - Ligne 14 : Clichy de Saint Ouen – Mairie de Saint Ouen.

La liste des tronçons susmentionnés devra intégrer les prolongements prévus pour les lignes 4, 11, 12 et 14 sur la durée du contrat.

- sur l'ensemble du réseau de surface (bus et tramway) : assurer au moins 50% de l'offre réellement prévue du lundi au vendredi aux tranches horaires de 7h30 à 9h30 en matinée et de 16h30 à 19h30 en soirée.

Les remboursements décrits ci-dessus sont à la charge de RATP. Île-de-France Mobilités contribue au financement à hauteur des réfections de charges pour fait de grève qui lui ont été reversées par la RATP, déduction faite, le cas échéant, des surcoûts occasionnés pour Île-de-France Mobilités au titre de ladite grève.

Article 62-2 Modalités pratiques

Seuls les voyageurs détenteurs d'un abonnement mensuel ou annuel ayant subi un préjudice avéré peuvent être concernés par un remboursement. Sauf situation exceptionnelle à apprécier au cas par cas s'agissant des détenteurs des Navigo semaine, les voyageurs détenteurs de tout autre abonnement ou de titres à l'usage ne sont pas concernés.

Les voyageurs ne pourront pas bénéficier pour une même journée d'un cumul de remboursements au titre de plusieurs réseaux ou partie de réseaux, ou en cas de grève multi-transporteurs. Dans ce dernier cas, la répartition de la charge du remboursement entre les transporteurs concernés sera définie selon un protocole ad hoc.

Le remboursement s'effectuera via la plateforme numérique de dédommagement d'Île-de-France Mobilités, après dépôt et validation d'une demande par le voyageur justifiant du préjudice subi. Les Parties s'accorderont sur le branding de la plateforme aux marques RATP et Île-de-France Mobilités. La définition du périmètre des voyageurs concernés par un préjudice avéré fera l'objet d'un accord préalable entre les Parties à chaque fois que la situation se produit.

Article 63 Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable

Article 63-1 Situations impliquant un remboursement systématique des voyageurs

Lorsque la ponctualité des voyageurs est inférieure ou égale à 80 % sur un axe de ligne du RER (hors axe central et jours de grève) pendant trois mois ou plus sur une année civile, la RATP s'engage à rembourser les voyageurs concernés, possédant un abonnement mensuel ou annuel, selon les modalités suivantes :

- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 3 à 5 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un demi-forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 6 à 9 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant plus de 9 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait et demi mensuel.

Pour le RER B et afin de tenir compte des effets des travaux SNCF en zone RATP, si la ponctualité constatée sur un des axes (hors axe central) de ligne du RER B est inférieure ou égale à 80% pendant 3, 4 ou 6 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile, Île-de-France Mobilités compense à la RATP le remboursement d'un demi-mois qui sera fait aux usagers.

Les mois ayant été fortement impactés par des grèves (plus de 15 jours de grèves) et faisant l'objet d'un remboursement des voyageurs en cas de grèves tel que décrit à l'Article 62, sont exclus du cas

de remboursement pour situation inacceptable. Les remboursements décrits ci-dessus sont effectués par la RATP et sont à la charge exclusive de la RATP, sauf disposition spécifique pour la ligne B indiqué au paragraphe précédent et ne sauraient venir en déduction de l'intéressement aux Recettes Directes défini par le présent contrat.

Conditions pour l'obtention d'un remboursement par les voyageurs :

- Disposer d'un abonnement mensuel ou annuel (y compris ImagineR)
- Dédommagement sur la base d'une demande pro-active des clients sur la plateforme de dédommagement d'Île-de-France Mobilités

Un même voyageur ne pourra bénéficier d'un cumul de remboursements au titre de plusieurs branches. Dans le cas où un même voyageur serait concerné, pour des périodes identiques, par un remboursement de la part de plusieurs opérateurs de transport en Ile de France, un seul remboursement serait effectué. Dans ce cas, la répartition de la charge du remboursement entre les transporteurs concernés sera définie selon un protocole ad hoc.

Article 63-2 Autres situations

Lorsque le niveau d'offre offert sur les lignes du RER se trouvent notablement réduit pendant des durées exceptionnellement longues, hors cas décrits plus haut et hors cas de force majeure, les Présidentes d'Île-de-France Mobilités et de la RATP pourront s'accorder sur le fait qu'une situation est considérée inacceptable. Elles pourront le cas échéant s'accorder alors sur la réutilisation des réfections de charges afférentes à ces situations pour que la RATP procède au remboursement des voyageurs concernés possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

Lorsque l'incident majeur est causé par un tiers identifiable et notoirement solvable, la RATP s'oblige à rechercher la responsabilité de l'auteur de l'incident et à appeler Île de France Mobilités dans la cause pour intégrer le préjudice subi par celle-ci.

La perte de recettes résultant de ce remboursement est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'un partage de la charge. Un accord préalable entre les parties précisera le périmètre des clients remboursés, la valeur du remboursement et le cas échéant la nature et les modalités de prise en charge, en prenant en compte les incidences éventuelles de la rémunération à la validation du RDS à compter de 2022.

Article 64 Modalités pratiques de mises en œuvre des remboursements des voyageurs

RATP, agissant en qualité de commissionnaire distributeur à la vente, accordera des avoirs (soumis à TVA applicable au taux en vigueur) aux voyageurs pour le compte d'Île-de-France Mobilités, responsable du transport en Île-de-France à l'égard des voyageurs.

Île-de-France Mobilités reconnaîtra à ce titre une créance détenue par RATP qui résulte du mandat de à RATP conformément aux dispositions prévues à l'Article 37.

Cette créance de RATP se traduira par la constatation par Île-de-France Mobilités d'un avoir au profit de RATP égal à 100 % du montant (HT) de l'avoir consenti aux voyageurs par RATP majoré de la TVA applicable au taux en vigueur. Cet avoir d'Île-de-France Mobilités au titre des remboursements

effectués par RATP sur le mois M est transmis selon la même périodicité et les mêmes modalités que les recettes directes d'un mois M selon les modalités prévues à l'Article 38, soit un paiement au 15 de m+3.

Par ailleurs, lorsque le remboursement au bénéfice des voyageurs résulte de situations définies aux articles précédents (61, 62 et 63) pour lesquelles il est stipulé que la RATP prend à sa charge le financement de ce remboursement, celui-ci s'effectue dans les conditions et limites fixées dans ces mêmes articles.

Ce remboursement à la charge de la RATP dans les conditions des articles 61, 62 et 63 sera matérialisée par la constatation par RATP d'un avoir au profit d'Île-de-France Mobilités sur la rémunération de la prestation de transport de la RATP, égal au montant HT des avoirs consentis aux voyageurs, diminués de la part prise en charge par Île-de-France Mobilités du coût du remboursement aux voyageurs déterminé dans les conditions prévues à ces articles, majoré de la TVA applicable au taux vigueur. Cet avoir RATP au titre d'un mois M, est transmis le 10 de M+2 selon les mêmes modalités que les factures d'acomptes mensuels de RATP d'un mois M selon les modalités prévues au à l'Article 66 avec un paiement au 20 de M+3.

Le cas échéant, un ajustement définitif de cet avoir de RATP est intégré en autres rémunérations à la facture annuelle au 31 mars de N+1.

Le montant du remboursement aux voyageurs et des avoirs à émettre seront estimés conjointement, et au plus tard dans le cadre de la facture annuelle dans les conditions définies à l'Article 67. Ces remboursements et leurs conséquences financières pourront faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties précisant le cas échéant la nature et les modalités de prise en charge respectives.

Chapitre VIII - Modalités de facturation et de règlement de la rémunération de la RATP

Dans l'hypothèse d'un changement de réglementation applicable à Île-de-France Mobilités ou à la RATP impactant les modalités de facturation et de règlement (système EDI par exemple), Île-de-France Mobilités et la RATP définiront conjointement les évolutions à apporter aux dispositions contractuelles du présent contrat.

Article 65 Factures prévisionnelles

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent au moins 10 jours avant la constitution des factures prévisionnelles leurs prévisions de valeur pour le K11 de l'OT et du GI et KSur pour SUR ainsi que pour le Tn (taux d'augmentation tarifaire en annexe) de l'année en cours et de l'année suivante.

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités trois prévisions détaillées des factures de l'OT, de SUR et du GI relatives à l'année n (dites factures prévisionnelles) :

- une première prévision avant le 5 juin ;
- une seconde prévision avant le 30 septembre ;
- une dernière prévision avant le 5 décembre de l'année n.

Chacune de ces prévisions est accompagnée :

- d'une note explicitant pour chaque poste les hypothèses retenues ;

- d'une prévision pour l'année n des montants d'impôts et taxes couverts par la rémunération R12 ;
- d'une prévision pour l'année n des montants d'offres nouvelles votées par le Conseil de Île-de-France Mobilités ;
- d'une prévision pour l'année n des montants des redevances de crédit-bail couverts par la rémunération R4 ;
- d'une prévision pour l'année n des montants couverts par la rémunération R13 ;
- des prévisions d'indexation annuelle de la rémunération R11 et RSur prévues à l'Article 67-1 qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec Île-de-France Mobilités ;
- des prévisions de hausse tarifaire qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec Île-de-France Mobilités ;
- d'un échéancier semestriel des versements mensuels des acomptes pour l'OT, SUR et du GI.

Les factures prévisionnelles de septembre et de décembre sont en outre accompagnées, dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat :

- des principales hypothèses relatives à la facture annuelle pour l'année n+1 dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants d'impôts et taxes couverts par la rémunération R12 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants des redevances de crédit-bail couverts par la subvention S3 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants d'offres nouvelles qui pourraient être votées par le Conseil du Île-de-France Mobilités

L'échéancier semestriel, transmis avec la facture prévisionnelle de décembre n, distingue par établissement et par type de rémunération, les acomptes à verser.

- Pour les acomptes relatifs aux rémunérations hors R11 de l'OT, ils seront calculés par douzième en fonction des montants arrêtés dans la facture prévisionnelle et indexés selon les modalités de l'Article 67-1 ;
- Pour les acomptes de la R11 de l'OT : pour tenir compte des modalités de versement des recettes de RATP à Île-de-France Mobilités, les parties conviennent d'ajuster l'échéancier de versement des acomptes de la rémunération R11 de l'OT afin d'en limiter les effets en trésorerie. En conséquence, la proposition d'échéancier mensuel tient compte d'un report partiel de l'échéance m sur m+2 selon les modalités suivantes pour l'année n+1 :
 - o un montant de 162Meuros H.T. au titre de la rémunération R11 de l'OT due au titre du mois m facturé à l'acompte du mois m+2, soit de mars n+1 à février n+2 ;
 - o un montant correspondant au douzième de la rémunération R11 de l'OT arrêté dans la facture prévisionnelle, diminué d'un montant de 162Meuros H.T., facturé à l'acompte du mois m soit de janvier à décembre n+1.

Le montant de ce report partiel, convenu entre les parties pour l'année 2021, est déterminé au plus proche de celui des recettes tarifaires estimées pour l'année.

Le montant de ce report partiel est révisé en décembre de l'année n pour tous les échéanciers d'acomptes de l'année n+1. L'objectif est de neutraliser l'impact en trésorerie pour les deux parties entre l'acompte de la R11 de l'OT facturé en m+2, et les recettes tarifaires mensuelles encaissées par Île-de-France Mobilités en m+2.

Dans ce cadre, Île-de-France Mobilités, s'engage à prendre en compte les effets de reprise des activités du GIE Comutitres prévue au 1er janvier 2022, sur les acomptes de rémunération afin que cela soit sans conséquence sur la trésorerie de RATP.

Article 66 Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels pour l'OT, de SUR comme pour le GI sont établis sur la base du montant des rémunérations R11, RSur, R13 et R2 définies dans les Chapitre III -Article 40, Chapitre IV -Article 49 et Chapitre V -Article 55. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels. Les acomptes du second semestre sont calculés en déduisant le montant des acomptes versés au premier semestre.

Le montant de l'intéressement visé à aux Chapitre III -Article 44 et Chapitre III -Article 45 et de l'année N-1 constaté dans la facture définitive n-1, est utilisé comme base prévisionnelle de l'intéressement n dans l'échéancier des acomptes dus par Île-de-France Mobilités au titre du second semestre de l'année n. Les acomptes des mois de novembre et décembre de l'année n sont corrigés, pour tenir compte des ajustements de la rémunération sur la base d'hypothèses partagées entre Île-de-France Mobilités et la RATP. Ces ajustements doivent figurer dans la facture prévisionnelle remise au plus tard le 30 septembre, pour un versement dans le cadre des acomptes de novembre et décembre. Ils portent sur :

- Prévision des coefficients K11 et KSur d'indexation des rémunérations R11 et RSur ;
- Mesure tarifaire décidée au Conseil de Île-de-France Mobilités pour l'année n ;
- Prévisions de l'intéressement aux recettes directes et de validation de l'année n, telle que prévues et
- Adaptations d'offre décidées par Île-de-France Mobilités ayant fait l'objet d'un avenant ;
- Modifications tarifaires décrites à l'Article 46 ayant fait l'objet d'un avenant.

Île-de-France Mobilités transmet à la RATP son accord sur l'échéancier semestriel des versements mensuels de l'année n joint aux factures prévisionnelles transmises, le 20 du mois de décembre n-1, le 20 du mois de juin n et le 15 du mois d'octobre n. Lorsque les dates de versement prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

En application de l'échéancier semestriel des versements mensuels, la RATP transmet, par Chorus Pro, à Île-de-France Mobilités les factures d'acompte correspondantes pour la première échéance d'au moins 10 jours ouvrés avant la date d'échéance, et le premier jour ouvré du mois pour les autres échéances, la date de dépôt sur Chorus Pro faisant foi. Pour le dépôt des factures, la RATP devra saisir le code « Île-de-France Mobilités » et le numéro d'engagement qu'Île-de-France Mobilités lui aura communiqué dès le mois de janvier de l'année en cours.

En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des acomptes par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro. Tout retard dans le dépôt de la facture par la RATP décale d'autant la date limite de versement par Île-de-France Mobilités.

La rémunération R12 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

Les redevances de crédit-bail relatives au financement de matériel roulant couvertes par la subvention S3 sont payés à la RATP selon les dispositions de l'article 7 des deux conventions bilatérales relatives au financement des rames de tramway : le versement de la subvention S3 s'effectue sur une base semestrielle aux mêmes dates que les paiements des Loyers versés par la RATP au Crédit-Bailleur dans le cadre du Contrat de Crédit-Bail. L'appel de fonds est réalisé par la RATP au plus tard 30 jours avant la date effective de paiement au Crédit-Bailleur. Île-de-France mobilités dispose de 30 jours pour payer.

La subvention S3 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

Article 66-1 Règlement des acomptes mensuels des rémunérations « R11 » et RSur

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Les acomptes pour la rémunération R11 et RSur sont versés le 20 de chaque mois sur la base des montants figurant à l'échéancier en vigueur. Une facture pour chaque établissement sera transmise à Île-de-France Mobilités et donnera lieu à un versement distinct pour chaque établissement.

Pour la R11 de l'OT, le règlement est effectué par compensation par l'agent comptable d'Île-de-France Mobilités avec l'ASAP mensuel des recettes telle que prévu à l'Article 38, sur la base des montants R11n0 et RSurn0 prévus à échéancier semestriel des versements mensuels de la dernière facture prévisionnelle transmise par la RATP, par application de la formule suivante :

- $R11n = R11n0 * K11n/K11o$
- $RSurn = RSurn0 * KSurn/KSuro$

La formule d'indice est mise à jour avec les pondérations projetées à date à partir de la maquette 2021-2024.

Pour l'OT et SUR, avant plafonnement de la composante S :

$$K11OTn=0,736*Sn/S0*(1,005)^n+0,021*Cn/CO+0,007*Gn/GO+0,035*En/E0+0,201*Dn/D0$$

$$KSurn=0,736*Sn/S0*(1,005)^n+0,264*Dn/D0$$

Pour le GI, avant plafonnement de la composante S :

$$K11GIn=0,733*Sn/S0*(1,005)^n+0,267*Dn/D0$$

Pour l'OT, SUR et le GI, est mis en place un mécanisme de plafonnement de l'indice salaire (S) : on retient l'Indice des salaires transport mais avec un plafond de +1,5% par an :

- ⇒ Le rapport S_n/S_0 est ajusté au fur et à mesure en comparant chaque année l'évolution de $(S_n/S_{n-1} * 1,005)$ à 1,015 et en retenant le plus faible des deux

Avec :

- S : Indice des salaires mensuels de base - Transports et entreposage (NAF rév. 2, niveau A38 HZ) - Base 100 au T2 2017- INSEE - identifiant 010562720
 - S_n = somme des indices trimestriels des salaires mensuels transports de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 4
 - S_0 = somme des indices trimestriels des salaires mensuels transports de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 4

- C : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Énergie : Produits pétroliers – INSEE - identifiant 001764295
 - Cn = sommes des indices mensuels des produits pétrolier de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - C0 = sommes des indices mensuels des produits pétrolier de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- G : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France - Nomenclature Coicop : 04.5.2 – Gaz – INSEE - identifiant 001763556
 - Gn = sommes des indices mensuels des prix gaz de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - G0 = sommes des indices mensuels des prix gaz de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- E : Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA – INSEE – identifiant 010534766
 - En = sommes des indices mensuels de l'électricité de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - E0 = sommes des indices mensuels de l'électricité de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- D : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine – Services – INSEE – identifiant 001764296
 - Dn = somme des indices mensuels du prix des services de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - D0 = somme des indices mensuels du prix des services de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12

K11n et K5urn sont basés sur la prévision d'indice utilisée dans la facture prévisionnelle.

Article 66-2 Règlement des acomptes mensuels de la rémunération « R2 »

Les acomptes pour la rémunération R2 sont versés le 20 de chaque mois sur la base des montants figurant à échéancier en vigueur. Une facture pour chaque établissement sera transmise à Île-de-France Mobilités et donnera lieu à un versement distinct pour chaque établissement.

Article 66-3 Règlement des acomptes mensuels de la rémunération « R13 »

Les acomptes pour la rémunération R13 sont versés le 20 de chaque mois sur la base des montants figurant à l'échéancier en vigueur.

Article 66-4 Cas particulier de la rémunération forfaitaire provisionnelle versée en application de l'article R 1241-25 du Code des transports

La contribution forfaitaire provisionnelle versée en 2021 dans les conditions définies à l'article R 1241-25 du Code des Transport constitue une avance financière destinée à assurer la continuité du service public de transports en Île de France dans l'attente de la signature par les deux parties du contrat d'exploitation. Cette somme qui a simplement vocation à permettre à la RATP de faire face à ses coûts d'exploitation n'est pas versée en contrepartie du service rendu. Elle n'est pas soumise à la TVA dès lors qu'elle s'analyse comme une opération exceptionnelle de financement provisoire en faveur de la RATP.

Cette simple avance est donc remboursable par la RATP par compensation avec les sommes dues par Île-de-France Mobilités en rémunération des services rendus à Île-de-France Mobilités par RATP. Le contrat pour la période 2021 à 2024 étant signé au cours de l'année 2021, Île-de-France Mobilités et RATP régulariseront la situation, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, de la rémunération due à compter de la date d'effet du contrat, tel que suit.

- Île-de-France Mobilités émettra un ASAP, majoré de la TVA au taux en vigueur au titre des Recettes directes visées à l'Article 37-1 pour la période de janvier au mois m-3 par rapport au

mois d'entrée en vigueur du présent contrat. Les modalités de transmission de cet ASAP sont celles prévues à l'Article 38.

- RATP émettra pour chaque établissement (OT, GI et SUR) une facture majorée de la TVA au taux en vigueur pour la période de :
 - o janvier au mois précédent celui de l'entrée en vigueur du présent contrat au titre des rémunérations R1 et R2 (à l'exception de la rémunération R11 de l'OT) ;
 - o pour la Rémunération R11 de l'OT, de janvier jusqu'au mois m-3 précédent celui de l'entrée en vigueur du présent contrat à hauteur de 100% et pour les mois m-2 et m-1 à hauteur de 100% de la rémunération diminuée de 162Meuros HT par mois.

Les acomptes déjà versés depuis le 1er janvier 2021 sont remboursables par RATP en compensation des sommes dues dans la facture de régularisation.

Les modalités de dépôt et de paiement de cette facture sont celles prévues pour les acomptes mensuels à l'Article 66-1 ci-avant.

Au titre de l'exécution du présent contrat et au mois m de son entrée en vigueur, la RATP facture les rémunérations conformément à un échéancier convenu selon les modalités prévues à l'Article 65.

Article 67 La facture annuelle

Article 67-1 Indexation annuelle de la rémunération R11 et RSur

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Pour l'OT et SUR, avant plafonnement de l'indice S :

$$K11OTn=0,736*S_n/S_0*(1,005)^n+0,021*C_n/C_0+0,007*G_n/G_0+0,035*E_n/E_0+0,201*D_n/D_0$$

$$KSurn=0,736*S_n/S_0*(1,005)^n+0,264*D_n/D_0$$

Pour le GI, avant plafonnement de l'indice S :

$$K11GIn=0,733*S_n/S_0*(1,005)^n+0,267*D_n/D_0$$

Pour l'OT, SUR et le GI, est mis en place un mécanisme de plafonnement de l'indice salaire (S) : on retient l'Indice des salaires transport mais avec un plafond de +1,5% par an :

- ⇒ Le rapport S_n/S_0 est ajusté au fur et à mesure en comparant chaque année l'évolution de $(S_n/S_{n-1} * 1,005)$ à 1,015 et en retenant le plus faible des deux

Avec :

- o S : Indice des salaires mensuels de base - Transports et entreposage (NAF rév. 2, niveau A38 HZ) - Base 100 au T2 2017- INSEE - identifiant 010562720
 - o S_n = somme des indices trimestriels des salaires mensuels transports de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 4
 - o S_0 = somme des indices trimestriels des salaires mensuels transports de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 4
- o C : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Énergie : Produits pétroliers – INSEE - identifiant 001764295
 - o C_n = sommes des indices mensuels des produits pétrolier de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12

- C0 = sommes des indices mensuels des produits pétrolier de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- G : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France - Nomenclature Coicop : 04.5.2 – Gaz – INSEE - identifiant 001763556
 - Gn = sommes des indices mensuels des prix gaz de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - G0 = sommes des indices mensuels des prix gaz de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- E : Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA – INSEE – identifiant 010534766
 - En = sommes des indices mensuels de l'électricité de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - E0 = sommes des indices mensuels de l'électricité de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12
- D : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine – Services – INSEE – identifiant 001764296
 - Dn = somme des indices mensuels du prix des services de début octobre n-1 à fin septembre n divisé par 12
 - D0 = somme des indices mensuels du prix des services de début octobre 2019 à fin septembre 2020 divisé par 12

Dans le cas où un des indices utilisés venaient à ne plus être publié, Île-de-France Mobilités et la RATP se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

Sauf indication contraire, le coefficient d'indexation K11 est également utilisé pour indexer les montants unitaires exprimés en € HT aux conditions économiques de 2020 indiqués dans le présent contrat.

La rémunération annuelle R11 et RSur sont soumises à TVA au taux en vigueur.

Article 67-2 Facturation de la rémunération annuelle R2

La rémunération R2 est exprimée en euros courant et n'est donc pas soumise à indexation. La rémunération annuelle R2 est soumise à TVA au taux en vigueur.

Article 67-3 Règlement de la facture annuelle

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, la RATP transmet une facture récapitulative pour l'OT, SUR et pour le GI faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la rémunération définitive annuelle d'Île-de-France Mobilités après actualisation, les éléments suivants et décrits dans l'annexe X-13 :

- les composantes de la rémunération relative aux charges : R1, R2, R13, RSur et S3
- les incitations financières (bonus/malus) ainsi que les éventuelles pénalités liées à l'exécution du service, prévues à l'Article 12 relatif aux pénalités de la Partie I du présent contrat ;
- les autres rémunérations éventuelles dont notamment
 - le montant de l'intéressement constaté (positif ou négatif) au titre de l'année n sur les recettes directes n et sur l'intéressement à la validation de l'année n selon les modalités prévues à l'Article 44 et à l'Article 45,
 - la restitution des recettes perçues au titre des cessions des véhicules bus réformés tel que prévu à l'article 48-7 de la Partie IV du présent contrat,

- les recettes relatives à l'utilisation des véhicules dans le cadre de services de réemploi, telles que prévues à l'Article 46-2 de la Partie IV du présent contrat.

La facture annuelle reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le rappel des montants remboursés à l'euro-l'euro ;
- le solde à payer (avec le cas échéant l'avoir), entendu comme la différence entre le montant total des acomptes mensuels versés par Île-de-France Mobilités d'une part, et le montant définitif de la facture annuelle d'autre part ;
- la TVA applicable aux taux en vigueur sur les éléments de la rémunération mentionnés dans le présent contrat.

Le cas échéant, cette facture annuelle pourra se traduire par un avoir.

A l'issue des travaux de vérification de la facture annuelle réalisés par Île-de-France Mobilités, ce dernier peut contester le montant du solde dû ou à facturer à la RATP au titre de l'année n. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités informe la RATP par courrier électronique, dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours à compter de la réception de la facture annuelle. Un courrier formalise le montant de la rémunération issue des travaux de vérification à verser par Île-de-France Mobilités au titre de l'année n et les retraitements réalisés.

Dans l'hypothèse où le montant total des acomptes mensuels versés par Île-de-France Mobilités est inférieur au montant définitif de la facture annuel issu des travaux de vérification, Île-de-France Mobilités règle le solde à la RATP au plus tard dans les 45 jours suivants la réception par Île-de-France Mobilités de la facture annuelle.

Dans l'hypothèse inverse, Île-de-France Mobilités émet un titre de recette au plus tard dans les 90 jours suivant la réception par Île-de-France Mobilités de la facture annuelle. Ce titre de recette pourra, à la discrétion d'Île-de-France Mobilités, faire l'objet d'une retenue sur le montant de l'acompte de la rémunération R1 à verser par Île-de-France Mobilités au titre du mois de juillet N+1, déduction faite des remboursements opérés par la RATP dans l'intervalle.

En cas de désaccord sur les retraitements réalisés, Île-de-France Mobilités et la RATP, sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse, peuvent déclencher la procédure de conciliation prévue à l'Article 17. La mise en œuvre de la procédure de conciliation ou contentieuse ne fait pas obstacle à la mise en œuvre des dispositions prévues par les alinéas précédents. Le cas échéant, Île-de-France Mobilités règlera des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard de versement.

En cas de non-respect du calendrier de versement des rémunérations et des subventions par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

Les factures seront accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- 1 – les pièces justificatives nécessaires au paiement par Île-de-France Mobilités :
 - un détail du calcul des indices d'actualisation des rémunérations ;
 - le calcul détaillé incitations financières (bonus/malus) et pénalités ;
 - le calcul du montant de l'intéressement constaté au titre de l'année n sur les recettes directes n selon les modalités prévues à l'Article 44 ;

- le calcul du montant de l'intéressement constaté au titre de l'année n sur les validations selon les modalités prévues à l'Article 45 ;
- le compte de résultat des activités non régulées du GI ;
- l'actualisation de la R2 du GI.

2 – les autres pièces justificatives nécessaires au suivi opérationnel suivantes :

- Les fichiers titres comprenant :
 - o les ventes globales (tous transporteurs) annuelles par titre, zone*zone, vendues en et hors Île-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - o les ventes de la RATP annuelles par titre, zone*zone, vendues en Île-de-France (en nombre et en valeur);
 - o les recettes directes annuelles par titre, zone*zone, vendues en Île-de-France (en nombre et en valeur).
- les justificatifs de paiement des redevances de crédit-bail ;
- la liste des avenants au contrat RATP – Île-de-France Mobilités ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'Article 100-2.
- Le suivi pour la neutralisation des kilomètres du RER B dans le cadre des travaux.
- les justificatifs de la restitution des recettes perçues au titre des cessions des véhicules bus réformés tel que prévu à l'article 48-7 de la Partie IV du présent contrat,
- les justificatifs des recettes relatives à l'utilisation des véhicules dans le cadre de services de réemploi, telles que prévues à l'Article 46-2 de la Partie IV du présent contrat.

Toutes les annexes à la facture annuelle sont formellement validées par la RATP. La RATP est tenue de communiquer à Île-de-France Mobilités tous les justificatifs complémentaires relatifs au contenu de la facture qui seraient demandés par Île-de-France Mobilités sans que le délai de paiement ne soit pour autant modifié.

Article 68 Partage du résultat

Dans le cadre du rapport annuel indiqué à l'Article 100-2, la RATP fait parvenir à Île-de-France Mobilités le calcul de son résultat net normatif. Le résultat net normatif est déterminé à partir du résultat net comptable ressortant des comptes sociaux de la RATP, établis en normes comptables françaises, en neutralisant les postes suivants, tels qu'ils figurent dans les états financiers :

- le résultat net dégagé par l'établissement comptable du Gestionnaire d'infrastructures du Grand Paris ;
- les dotations et reprises de provisions ;
- le résultat exceptionnel, comprenant les amortissements fiscaux dérogatoires ;
- l'impôt sur les bénéfices.

Il est entendu entre les Parties que le résultat exceptionnel visé dans cette clause correspond à la notion en normes comptables françaises et ne comprend notamment pas les effets d'événements tels qu'une grève ou une pandémie, qui sont traités en résultat opérationnel courant.

Les Parties conviennent néanmoins que l'impact financier potentiel de la remise à Île-de-France Mobilités des biens de retour et de reprise dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, sera

réintégré dans le résultat net normatif, même si son traitement comptable amenait à le classer en résultat exceptionnel.

Lorsque le résultat net normatif dépasse 270 M€, la RATP s'engage à restituer à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'une réduction du montant de la facture définitive annuelle, un montant déterminé dans les conditions suivantes :

- Si le résultat net normatif est inférieur à 270 M€ : pas de restitution à Île-de-France Mobilités
- Si le résultat net normatif est compris entre 270 M€ et 310 M€ (inclus) : restitution à Île-de-France Mobilités d'un montant correspondant à 65% de l'écart entre le résultat net normatif et 270 M€
- Si le résultat net normatif est supérieur ou égal à 310 M€ : restitution d'un montant correspondant à 26 M€ majoré de 80% de l'écart entre le résultat net normatif et 310 M€

Article 69 La fiscalité

Article 69-1 Généralités

Chacune des Parties supporte tous les impôts et taxes dont elle est redevable relatifs à l'exécution des missions respectives qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat, selon la réglementation en vigueur.

La RATP assume seule les intérêts de retard et pénalités liés à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est confiée, consécutif à une application ou à une interprétation erronée de sa part des textes en vigueur.

Article 69-2 Taxe sur la valeur ajoutée

Les facturations réciproques entre les Parties au présent contrat supportent, lorsqu'elle est applicable, la taxe sur la valeur ajoutée dans les conditions en vigueur à la date de la facturation.

La RATP et Île de France Mobilités collectent la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre des facturations réciproques prévues par le présent contrat.

Article 69-3 Fiscalité locale

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises, la taxe sur les bureaux en Île de France, l'IFER sur les stations radioélectriques et les taxes foncières sur les propriétés bâties (y compris la taxe d'enlèvement des ordures ménagères) et non bâties sont réglées par la RATP, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. La RATP fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement de ses cotisations auquel elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises, la taxe sur les bureaux en Ile-de-France, l'IFER sur les stations radioélectriques, les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (y compris la taxe d'enlèvement des ordures ménagères) affectées exclusivement à l'exécution du présent contrat sont payées par Île-de-France Mobilités à la RATP à « l'euro-l'euro » dans le cadre des rémunérations R12. Les impôts et taxes couverts par les rémunérations R12 sont réglés par Île-de-France Mobilités sous 15 jours à réception de la facture accompagnée des rôles d'imposition correspondants. La RATP respectera un délai de prévenance à Île-de-France Mobilités de 5 jours avant dépôt de ladite facture. La RATP transmet les justificatifs de paiement a posteriori, au plus tard avec la facture annuelle. Les régularisations seront le cas échéant opérées par Île de France Mobilités dans le cadre de la facture annuelle.

Article 69-4 Autres impôts et taxes

Tous les autres impôts et taxes relatifs à la gestion du service, en vigueur lors de la signature du présent contrat et dont la RATP est le redevable, sont également à la charge exclusive de la RATP, et sont intégrées dans les rémunérations forfaitaires R11 et RSur telle que prévues au contrat.

TITRE IV. SURETE - L'OFFRE DE SERVICES

Chapitre I - Principes généraux de sûreté et rôles des parties dans les politiques de services

Article 70 Principes généraux de sûreté

En sa qualité d'autorité organisatrice, Île-de-France Mobilités a pour mission de concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers, conformément à l'article L.1631-3 du Code des transports.

Le service interne de sécurité de la RATP est pour sa part chargée, en vertu de droits exclusifs, d'une mission de prévention, définie aux articles L.2251-1 et L. 2251-1-2 du Code des transports, s'exerçant (i) dans les emprises immobilières de l'infrastructure du RER et du réseau métropolitain, ainsi que des infrastructures du Grand Paris relevant des articles 20 et 20-2 de la loi n° 2010-597 relative au Grand Paris, dont la RATP est gestionnaire (ii) dans les véhicules de transport public de personnes nécessaires à l'exploitation ou à la gestion de ces réseaux ainsi que (iii) sur le réseau de surface (lignes de tramway et transport routier régulier ou à la demande), jusqu'aux échéances de mise en concurrence prévues à l'article L.1241-6 du Code. Les agents du service interne de sécurité de la RATP sont chargés, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service. La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action.

Le service interne de sécurité de la RATP peut également intervenir, le cas échéant, sur les sites d'interconnexions du réseau qu'elle exploite avec celui exploité par la SNCF, dans les conditions prévues à l'article L.2251-1-3 du Code.

Le présent contrat tient lieu de convention pluriannuelle visée à l'article L.2251-1-2 alinéa 5 du Code des transports, par laquelle la RATP est rémunérée pour l'exercice de la mission de prévention et par laquelle sont définis les objectifs assignés et les moyens alloués.

Article 71 Rôles et responsabilités des parties

Île-de-France Mobilités définit des politiques de service favorisant le sentiment de sûreté des voyageurs et en finance, d'une part, les équipements nécessaires au travers notamment du plan quadriennal d'investissement (PQI) et, d'autre part, les charges d'exploitation afférentes au travers de la rémunération spécifique prévue par le présent contrat.

La RATP assure la sûreté des personnes et des biens dans un contexte particulier de partage des compétences entre les structures internes de l'entreprise et le partenariat avec les services de l'Etat, les collectivités locales et Île-de-France Mobilités. Le périmètre exclusif d'intervention du service interne de sécurité de la RATP est déterminé par l'article L.2251-1-2 du Code des transports. Elle veille à la sécurité des personnes et des biens, protège les agents et son patrimoine (ou celui qui lui est confié pour exercer sa mission) et veille au bon fonctionnement du service.

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police Nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sûreté des biens et des personnes sur le réseau défini à l'article L.2251-1-2 est de la responsabilité de la RATP. La prévention et la sûreté sur le réseau exploité par la RATP comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais impliquent également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport. La prévention et la sûreté du réseau sont renforcées par une clarification et une communication explicite sur les règles d'usages et comportements attendus dans les espaces publics de transport.

A la signature du contrat, la RATP s'engage à ce que dans les 6 mois les obligations relatives à la sûreté réalisées dans les véhicules de transport public de personnes nécessaires à l'exploitation s'imposent aux réseaux affrétés de la RATP à l'exception de la vidéoprotection pour laquelle la RATP étudiera les possibilités de vidéoprotéger avec les réseaux affrétés, dans les meilleurs délais, les matériels roulants qui ne le seraient pas encore.

Chapitre II - Engagement de la RATP

Article 72 Moyens humains et techniques

La RATP s'engage ainsi, dans les conditions prévues au présent Contrat, sur des moyens humains et des moyens techniques :

- La mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, à la densité des flux et à la nature des espaces de transport, avec du personnel compétent, formé et encadré ;
- L'intervention rapide des équipes de sûreté ;
- Une politique de service favorisant la tranquillité des voyageurs, la préservation des biens et la prévention du vandalisme, la prévention des incivilités et de la délinquance, et le sentiment de sûreté des voyageurs,
- Le développement de la vidéoprotection en temps réel et de l'usage de l'intelligence artificielle liés aux missions de sûreté ;
- Le bon fonctionnement des équipements de sûreté (caméras de vidéoprotection, bornes d'appel).

Il est précisé que le bon fonctionnement des équipements de sûreté (caméras de vidéoprotection, bornes d'appel) dépend de l'opérateur de transport ou du gestionnaire d'infrastructure, et n'est donc pas à ce titre financé au travers du compte d'exploitation SUR.

La RATP s'engage aussi, dans les conditions prévues au présent Contrat :

- à développer des partenariats avec les acteurs locaux (Police, Gendarmerie, Ecoles, Collectivités Territoriales) ;
- à réaliser des diagnostics sûreté partagés, afin de définir les priorités d'actions.

Article 73 Les moyens du service interne de sécurité de la RATP

Les agents du service interne de sécurité prennent une part active essentielle à la tranquillité des personnes, la protection des biens et la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise (ou celui mis à sa disposition afin d'exercer ses missions).

Les agents du **Groupe de Protection et de Sécurité des Réseaux (GPSR)** sont répartis sur le territoire de l'Île-de-France, avec un Poste de Commandement Sûreté ouvert 24h/24 et 7J/7. Ils patrouillent sur les réseaux identifiés art 66, à savoir dans les rames, bus et tramways, sur les quais, dans les gares et stations, afin de veiller à la sécurité des voyageurs et de prévenir la commission des infractions. Ces agents sont assermentés, agréés, armés, et spécialement formés et entraînés pour prévenir et intervenir face aux actions malveillantes et aux comportements perturbateurs. Leurs capacités d'intervention sont mises en œuvre à l'occasion de missions de prévention, de sécurisation et de dissuasion. Les agents du GPSR permettent, avec les autres dispositifs de sûreté, une réponse la plus rapide possible lors d'actes délictueux de commissions d'infractions.

Les agents du GPSR armeront également les postes qui leur seront dédiés au sein du Centre de Coordination Opérationnel de Sécurité (CCOS) des transports publics en Île-de-France de la Préfecture de Police de Paris, au plus tard lors de sa mise en service.

Le Recueil Social propose une assistance aux personnes sans-abris présentes sur le réseau RATP. Il intervient en renfort du travail réalisé chaque jour par les agents en station et en gare de la RATP. Cette équipe dédiée, composée d'agents RATP, tous volontaires et spécifiquement formés, œuvre 24h sur 24, 365 jours par an. Elle a pour mission d'établir le contact avec les personnes les plus démunies présentes le réseau RATP, afin de leur proposer une prise en charge quand cela est possible.

Le service interne de sécurité de la RATP peut sous-traiter, à du personnel de sécurité privée, sous son pilotage, coordination et responsabilité, certaines tâches concourant à sa mission de sûreté.

Les agents de sécurité privée assurent une présence rassurante, préventive et dissuasive. Ils peuvent orienter et porter assistance aux voyageurs et aux agents de l'opérateur de transport. Dans ce cadre, ils peuvent accompagner les agents de la RATP dans la réalisation de missions spécifiques liées par exemple aux incivilités. Ces agents de sécurité privée sont engagés par la RATP et missionnés selon les besoins identifiés par cette dernière.

Des équipes de cyno-détection permettent de réduire le temps d'intervention sur les colis abandonnés, limitant ainsi l'impact sur la circulation des transports collectifs et sur le nombre de voyageurs retardés.

La RATP s'assure du respect par ses prestataires des dispositions du livre VI du Code de la sécurité intérieure, et notamment la détention et la validité des cartes professionnelles de ses prestataires délivrées par le CNAPS.

Article 74 Activité de médiation de l'opérateur de transport en complément de l'offre de sûreté

Les personnels de médiation (pôliens et agents du Service De Ligne Noctilien) : ils sont positionnés sur les pôles et dans les bus Noctilien, pour assurer de la présence et de l'information aux voyageurs. En complément de l'action de médiation du service interne de sécurité de la RATP, ils s'attachent également à résoudre par le dialogue les conflits générés par les auteurs d'incivilités et de malveillance. De cette manière, ils participent donc à la lutte contre les incivilités, l'amélioration du sentiment de sécurité, rappellent les règles de bonne conduite, luttent contre les comportements non citoyens, assistent les machinistes et contribuent « au bien voyager ensemble ». Ces personnels de médiation relèvent de l'opérateur de transport.

Article 75 Engagements RATP pour le suivi de la qualité des services sûreté

1) La réalisation d'un diagnostic et d'un plan de prévention sûreté annuel

Un diagnostic sûreté présentant la cartographie des faits sûreté et de leur évolution sur le territoire est présenté annuellement à Île-de-France Mobilités dans le cadre du rapport annuel de la RATP.

La RATP dresse également dans le rapport annuel le bilan suivant de l'année n-1 :

- Actions de prévention en milieu scolaire.
- Participation à des instances locales de coproduction de sécurité (type GLTD, conseils locaux / intercommunaux de prévention de la délinquance, CLSPD / CISPD).
- Modalités & nombre d'actions de prévention menées conjointement avec d'autres forces de sécurité publique.

Pour la sécurité privée, la RATP propose dans le rapport annuel une cartographie du dispositif mis en place par le service interne de la sécurité de la RATP, dans le cadre des missions prévues dans le présent contrat permettant de visualiser le déploiement de la sécurité privée sur le réseau RATP en nombre d'heure (répartition offre ferrée / offre de surface, catégories de sécurité privée déployée), points d'implantation (station), principales stations d'intervention par mode ; dès que possible, au plus tard pour l'année 2023, selon des modalités à déterminer entre les parties : affectation moyenne par station, par ligne, etc.).

Sur la base du diagnostic sûreté, la RATP établit un plan de prévention sûreté annuel, remis à Île-de-France Mobilités dès finalisation. Ce plan précise les objectifs poursuivis, les actions et moyens y afférents, décidés et mis en œuvre par le service interne de sécurité de la RATP.

Enfin, dans le diagnostic sûreté remis chaque année dans le rapport annuel, la RATP fournit un bilan des actions spécifiques menées dans le cadre de la prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste et présente les axes définis pour l'année en cours.

2) Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

Le sentiment de sûreté sera mesuré chaque année dans le cadre de l'enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs mentionnée dans les Titres II Qualité de Service des Parties II à IV du contrat. Cet indicateur ne fait pas l'objet de pénalités ou de bonus/malus

Dans le cadre de cette enquête perception, la mesure du sentiment de sûreté ne sera réalisée qu'à titre informatif et les résultats de cette mesure ne seront soumis sans pénalités ni à bonus/malus ni à pénalité financière.

3) La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste

La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste constitue un axe prioritaire de la mission de prévention du service interne de sûreté de la RATP.

4) Descente à la demande

La RATP et Île-de-France Mobilités conviennent d'élaborer durant la période couverte par le contrat un dispositif permettant de proposer le service « descente à la demande ».

Conformément aux dispositions prévues par le décret no 2020-1276 du 19 octobre 2020, la descente à la demande consiste, dans le respect de l'itinéraire de la ligne, à permettre à tout usager de descendre hors des points d'arrêt prévus. Le conducteur procède à l'arrêt en dehors de ces points, à la demande d'un usager, s'il considère que la sécurité de la descente peut être assurée.

Ainsi, sur toute ou partie des lignes circulant après 22h00 et/ou sur des portions ou bouts de ligne, ainsi que dans un Noctilien, un voyageur pourra signaler au conducteur son souhait de bénéficier du service.

Le calendrier de mise en œuvre est le suivant

Année N du contrat (= année de signature du contrat).

M* à m*+3 :

Avec m = mois de signature du contrat

- Préparation de l'expérimentation de la descente à la demande sur les lignes Noctilien N34, N63 et N71. Le plan de communication et le dispositif d'information voyageur seront soumis à validation d'Île-de-France Mobilités au plus tard avant la fin du deuxième mois de l'entrée en vigueur du contrat (m*+2).
- Préparation par la RATP d'un diagnostic présentant le nombre de lignes circulant après 22h00, leur fréquentation, les territoires desservis et la distance inter-arrêt moyenne. Ce diagnostic permettra à la RATP d'attribuer un degré de pertinence de la descente à la demande pour chaque ligne.
- Proposition de la RATP pour expérimenter la descente à la demande sur des lignes régulières, soumises à validation d'Île-de-France Mobilités. Le plan de communication et le dispositif d'information voyageur seront également soumis à validation d'Île-de-France Mobilités au plus tard avant la fin du deuxième mois de l'entrée en vigueur du contrat.

Ces expérimentations doivent notamment permettre d'apprécier l'impact de la descente à la demande sur les indicateurs de régularité/ponctualité. La RATP proposera également au stade de la

préparation les éléments qui composeront le retour d'expérience qui sera fourni à Île-de-France Mobilités ; ce contenu devra être validé préalablement par Île-de-France Mobilités, qui pourra l'amender à ce stade. Il s'agit ainsi de garantir la mesure pendant l'expérimentation par la RATP des indicateurs permettant un retour d'expérience utile.

M*+4 à m*+9 : lancement de l'expérimentation sur les lignes Noctilien et sur les lignes régulières dont la préparation aura été réalisée de M* à m*+2. Ces expérimentations pourront faire l'objet d'un avenant si elles nécessitent des moyens supplémentaires, sous réserve de justification précise auprès d'Île-de-France Mobilités.

M*+9 à m*+12 : préparation et présentation de la RATP à Île-de-France Mobilités du bilan de l'expérimentation sur la période de 6 mois précédente (m*+4 à m*+9) étudiée. Sur cette base, Île-de-France Mobilités décide de la poursuite de ces deux expérimentations à partir de m+9.

Durant les essais, l'indicateur de régularité/ponctualité doit être mesuré mais doit être neutralisé en termes de bonus/malus. A l'issue des périodes d'essais (année N+1), l'indicateur de ponctualité/régularité sera rebasé si des impacts sur celui-ci sont constatés.

Année N+1 du contrat :

Avec m = mois anniversaire de signature du contrat

m à m+3 : proposition d'extension du dispositif de RATP à Île-de-France Mobilités pour validation afin de pérenniser le service.

m+4 à m+6 : préparation de l'extension

A partir de m+6 : extension et pérennisation du dispositif après conclusion d'un avenant fixant le cas échéant les modalités de mises en œuvre opérationnelles et contractuelles (y inclus le rebasage éventuel visé ci-dessus de l'indicateur de ponctualité/régularité et bonus/malus), les moyens supplémentaires et ajustant la rémunération versée par Île-de-France Mobilités à cet effet.

Il est précisé que cette action relève de l'opérateur de transport.

5) Vidéoprotection des gares routières/Eco Stations Bus

Le schéma Directeur des Gares Routières d'Île-de-France Mobilités indique la volonté de déployer de la vidéoprotection pour ces espaces. Le retour d'expérience montre par ailleurs que la vidéo est essentielle afin de bien gérer les situations de tension.

En complément du programme d'aménagement des Eco Stations bus, la RATP et Île-de-France Mobilités conviennent d'élaborer durant la période couverte par le contrat un plan de développement de vidéoprotection dans les gares routières/ESB.

La RATP communique à Île-de-France Mobilités dans un délai de 9 à 12 mois maximum à compter de la signature du contrat un état des lieux précisant notamment, au regard des éléments à la disposition de la RATP :

- le nombre de gares routières comprenant des arrêts ou stations desservis par des véhicules de transport public pour les services de transport routier que la RATP exploite dans les conditions prévues à l'article L. 1241-6 du code des transport ;
- leur nom ;
- la commune et de département d'appartenance ;
- le nombre de courses par semaine pour chaque gare routière ;

- une analyse juridique sur la vidéoprotection d'espaces en interface avec la voirie et l'espace public (rôles et responsabilités des acteurs : propriétaire foncier, collectivités, exploitant, gestionnaire) ;
- Une liste d'une dizaine de gares à équiper en priorité en fonction des résultats de l'état des lieux.

En tout état de cause, des premiers éléments sont fournis dans un délai de 9 mois.

A partir de cet état de lieux, sont établis dans le délai de 12 mois :

- une base de chiffrage, sur les gares prioritaires, sur la base notamment des plans de gare disponibles :
 - La réalisation des cheminements et supports pour les caméras.
 - Le déploiement de caméras et des câbles
 - Le raccordement au réseau vidéo de la RATP et au système d'enregistrement centralisé,
- un calendrier prévisionnel de déploiement.

Le service interne de sécurité de la RATP contribuera, à hauteur de ses prérogatives, à la réalisation de cet état des lieux, réalisé par l'opérateur de transport.

Cet état des lieux sera présenté à Île-de-France Mobilités dès sa finalisation, au plus tard dans le délai maximum de 9 mois à compter de la signature du contrat susmentionné. Il pourra donner lieu à un programme d'investissement, le cas échéant aux charges d'exploitation afférentes, et à leur financement soumis au vote du Conseil d'Île-de-France Mobilités.

Article 76 Les indicateurs par politique

Article 76-1 Indicateurs soumis à bonus-malus

Les indicateurs ci-dessous sont traités dans les Titres « Qualité de service » des Parties II à IV et rappelés ci-dessous pour information :

- Disponibilité des bornes d'appel d'urgence (BAU et BAU-I pour le bouton Urgence)
- Disponibilité de la vidéoprotection en gare, par mode et par ligne
- Disponibilité de la vidéoprotection embarquée : intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord (métro/RER/tramway) après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. Île-de-France Mobilités souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude fin 2021 au plus tard 12 mois après la signature du contrat ».

Article 76-2 Indicateurs transmis à titre d'information

Le suivi des indicateurs comprend les grandes catégories suivantes :

- Indicateurs liés aux atteintes portées contre les personnes et les biens
 - Atteintes à l'encontre des voyageurs
 - Atteintes aux agents
 - Atteintes aux biens
- Activité cyno-détection RATP
- Vidéoprotection
- 3117
- Suivi de l'activité des équipes du GPSR

- Pertes kilométriques liées à des faits de sûreté (réseau de surface - données de l'opérateur de transport)

La définition de ces indicateurs sûreté est détaillée en annexe du présent contrat.

Ces résultats seront commentés et analysés dans la note de synthèse accompagnant l'envoi par la RATP du tableau de bord trimestriel du contrat Île-de-France Mobilités – RATP.

Ces indicateurs sont présentés mensuellement dans le tableau de bord trimestriel :

- Pour le métro, RER ;
- Pour le réseau de surface : un résultat global et un résultat pour le réseau Noctilien.

En complément, de façon semestrielle, pour le métro, RER et tramway, des indicateurs seront présentés ligne par ligne de la façon suivante :

	LIGNE X	
Trafic	+ ou - X % (X % du trafic des réseaux ferrés)	
Violences sur voyageurs	+ ou - X % (XX contre XX en n-1) X % des violences des réseaux ferrés Baisse des violences simples (XX contre XX) et des atteintes sexuelles (XX contre XX). Hausse des vols avec violences (XX contre XX).	▲ XXX violences par million de voyages (XX en n-1)
Vols à la tire	+ ou - X % (XX contre XX en n-1) X % des vols tire des réseaux ferrés	

Enfin, les indicateurs suivants sont adressés chaque mois à la mission Sûreté d'Île-de-France Mobilités, par la RATP :

Total atteintes à l'encontre des voyageurs (A) = A1+B+C+D1

- A1 étant le nombre d'atteintes volontaires à l'intégrité physique / violences simples
- B étant le nombre d'atteintes sexuelles et sexistes
- C étant le nombre de vols commis avec violences ou menaces
- D1 étant le nombre de vols à la tire / vols simples

Ces indicateurs sont définis en annexe.

Chapitre III - Pilotage de la sûreté

Article 77 Instances d'échanges entre RATP et Île-de-France Mobilités

Un comité « Sécurité des biens et des personnes » (SBP) se réunira selon les modalités définies dans le Titre Gouvernance.

Il inclura systématiquement un examen de la note trimestrielle.

Les données des indicateurs de l'Article 76 du trimestre sont intégrées dans la note trimestrielle.

Autant que de besoin, la RATP organisera des visites terrains avec Île-de-France Mobilités, sur demande de l'une ou l'autre des parties, dans le trimestre suivant la demande.

Article 78 Comptabilité

La mission prévue aux articles L2251-1 et L2251-1—2 est comptablement séparée des activités d'exploitant de services de transport public de voyageurs et de gestionnaire d'infrastructures dévolues à la RATP, selon des règles approuvées par l'Autorité de régulation des transports.

Elle donne lieu, conformément aux articles L.2142-16 et L.2251-1-2 du Code des transports et à l'Article 34 relatif aux principes de séparation comptable, à un bilan et un compte de résultat certifiés annuellement.

TITRE V. COMMUNICATION

Préambule

L'objectif du Titre V du contrat 2021 - 2024 est de définir les rôles respectifs de chacune des parties et d'établir les règles de coexistence des marques Île-de-France Mobilités et RATP, en accompagnant le développement progressif de la marque Île-de-France Mobilités.

Ainsi ce contrat repose sur 2 grands principes :

- Un contrat de transition qui pose des principes dans la perspective de l'ouverture à la concurrence, en tenant compte de l'échelonnement et des différentes étapes de celle-ci (Bus fin 2024/Tramway fin 2029/ Métro et RER fin 2039).
- Un Contrat qui établit des règles de coexistence des marques Île-de-France Mobilités et RATP, chacune dans leur rôle respectif, accompagnant le développement progressif de la marque d'Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice et marque commerciale, avec une priorité pour le réseau de surface en termes de déploiement.

Le Contrat a donc pour objectif d'articuler les deux marques des parties en vue de valoriser leurs rôles respectifs :

- Île-de-France Mobilités : en tant que marque de l'AOM, en développant progressivement sa marque commerciale et servicielle afin d'assurer la cohérence régionale du service de transport en Ile de France

- RATP : le développement d'une marque de service en tant qu'opérateur de transport pour le compte d'Île de France mobilités, et gestionnaire d'infrastructure. Il est précisé que les clauses de communication ci-dessous s'appliquent à la RATP en tant qu'opérateur de transport.
Les communications liées aux travaux du gestionnaire d'infrastructure, relevant d'un investissement Île-de-France Mobilités, entrent dans le périmètre du contrat.

L'ensemble des projets intégrés au PQI sont concernés par le respect de ces principes.

Article 79 – Définition et périmètre du contrat

Article 79-1 Définitions

Le terme « communication » dans les stipulations suivantes du présent Titre doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en termes de communication (communiqués et dossiers de presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces (affichage, insertions presse, digital, ..) dépliants, mailings, Internet, projets et chantiers, mise en service et inauguration, habillage (véhicules, appareils de vente, ...), information dans le cadre de renforts d'offre ou de restructurations plus larges ... et ce pour tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

Article 79-2 Périmètre de communication

Île-de-France Mobilités a vocation à être présente sur toute communication menée par la RATP dès lors que cette communication s'adresse aux voyageurs franciliens et se réfère directement ou indirectement aux compétences de l'autorité organisatrice concernant l'ensemble des mobilités en Île-de-France.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités serait citée dans une communication financière émanant de la RATP, il est demandé à la RATP de vérifier auprès d'Île-de-France Mobilités la validité des chiffres communiqués.

Quel que soit le mode de financement des projets par Île-de-France Mobilités (directement via les contrats ou via des conventions spécifiques), Île-de-France Mobilités devra être visible sur l'ensemble des outils de communication. Le niveau de visibilité et sa matérialisation seront précisés pour chaque support (voir en annexe XIV-1). La RATP devra valoriser le rôle d'Île-de-France Mobilités, à travers des éléments de langage validés par Île-de-France Mobilités.

Les communications du groupe RATP à vocation nationale, dès lors qu'elles font référence à des investissements ou services financés par Île-de-France Mobilités, doivent mentionner Île-de-France Mobilités et la RATP. Dans le cadre du bilan trimestriel, il sera effectué un état des publications majeures. Il en va de même pour les partenariats du groupe qui feraient référence à des investissements ou services financés par Île-de-France Mobilités.

Ainsi, d'une manière générale, ce qui est financé par Île-de-France Mobilités dans le cadre du contrat intègre le périmètre du contrat.

A titre d'exemple, les domaines de communication inclus dans le contrat sont :

- La communication relative à la marque RATP et au design dans le cadre du parcours voyageur

- La communication relative à l'Information Voyageur
- La communication de crise et la communication presse
- La communication des projets et des travaux
- La communication événementielle
- La communication sur les réseaux sociaux et les blogs
- La communication « partagée »

Chacun de ces thèmes est développé ci-après, sachant que cette liste n'est pas exhaustive.

En revanche, la communication de la RATP en tant que Groupe ne relève pas de ce contrat avec Île-de-France Mobilités.

Sont ainsi exclus du champ d'application de ce contrat et peuvent être gérés en toute autonomie :

- La communication interne de la RATP
- La communication financière du groupe RATP
- La communication institutionnelle du groupe
- La communication professionnelle « B to B »
- La communication marque groupe (dont la marque employeur ou la communication de recrutement de l'entreprise)
- Le mécénat
- Les partenariats sportifs mis en œuvre exclusivement par RATP Groupe à l'exception de ceux issus d'un financement du présent contrat
- Les partenariats culturels, à l'exception de ceux issus d'un financement du présent contrat
- La communication sur les valeurs et le patrimoine de la RATP ou l'histoire des entités du groupe RATP

Article 80 Rôle des parties

Article 80-1 Le rôle d'Île-de-France Mobilités en matière de communication

Île-de-France Mobilités :

- Définit la stratégie et coordonne la politique de communication des mobilités en Île-de-France
- Veille à la cohérence globale de la communication relative aux mobilités en Île-de-France
- Est garante de l'unité du système de transport francilien, de la cohérence des messages et des informations adressés aux Franciliens

Dans un contexte de déploiement de la marque Île-de-France Mobilités, et avec cet impératif de cohérence tout au long du parcours du voyageur à l'échelle de la région Île-de-France, la marque Île-de-France Mobilités devra être présente sur toute communication concernant les mobilités en Île-de-France selon des modalités à définir conjointement.

Cela se traduira selon les cas d'usage par la mise en place d'une mention « RATP pour Île-de-France Mobilités » (intégrant le logo d'Île-de-France Mobilités) ou d'une cosignature.

En cas de défaut de présence relatif à la marque Île-de-France Mobilités et à ses codes identitaires, RATP pourra faire l'objet de pénalités visées à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Article 80-2 Le rôle de la RATP en matière de communication

Dans le cadre de ce contrat, la RATP :

- S'engage à accompagner la visibilité de la marque Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice et marque commerciale.
- Exploite la marque de service RATP en tant qu'opérateur pour le compte d'Île-de-France Mobilités
- Contribue à la cohérence des messages fixés par Île-de-France Mobilités
- Assure en tant qu'opérateur, l'information quotidienne (Information Voyageur, crise...) auprès des voyageurs et des médias, en coordination et pour le compte d'Île-de-France Mobilités
- Déploie une communication de marque en tant qu'opérateur de service, en associant Île-de-France Mobilité avec la mention « RATP pour Île-de-France Mobilités »
- Gère une communication culturelle (poésie, musique...) en propre en la signant
- Contribue à la communication partagée au titre d'opérateur en Île-de-France avec les autres principaux opérateurs de transport exploitant des services pour le compte d'Ile de France Mobilités.

La RATP est garante dans le cadre de l'exécution de son contrat avec Île-de-France Mobilités, des messages et de l'information qu'elle délivre aux voyageurs franciliens et veille à leur cohérence avec les objectifs fixés en préambule du présent contrat par Île-de-France Mobilités et avec les communications existantes.

Il est également demandé à la RATP, en tant qu'opérateur, de gérer de manière progressive la relation voyageur via les réseaux sociaux pour le compte d'Île-de-France Mobilités notamment dans les relations avec les voyageurs et sur les réseaux sociaux selon les modalités définies ci-après.

La RATP s'engage à respecter les dispositions objet du présent contrat dans les partenariats, accords ou conventions qu'elle conclut avec des tiers dans le cadre de ses activités en Île-de-France lorsque ceux-ci font référence à l'offre ou à la qualité de service (propreté, accueil, ...) des transports franciliens.

La RATP s'engage également à utiliser dans les documents, motion design ou tout autre support ou outil de communication, les différents matériels aux couleurs Île-de-France Mobilités en cohérence avec la réalité des lignes et lorsque ceux-ci sont disponibles et accessibles par la RATP sous quelque forme que ce soit (illustrations, photos, vidéos, ...), sous réserve de faisabilité technique. Île-de-France Mobilités fournira à la RATP les fichiers en haute définition.

Pour les documents récurrents relatifs à l'offre de transport (fiches horaires, modifications d'offre), des modèles de documents existent déjà et sont utilisés par la RATP. Pour les évolutions futures de ces documents, de nouveaux gabarits pourront être définis conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités. Une fois ces gabarits validés, la RATP sera autonome pour les déclinaisons des documents. Elle devra simplement en informer Île-de-France Mobilités. Une nouvelle validation par Île-de-France Mobilités sera en revanche requise en cas de modification substantielle d'un document.

Article 81 Communication relative à la marque d'Ile de France Mobilités et au design du parcours voyageur

Article 81-1 Principes généraux

Ce contrat vise à accompagner le développement progressif de la marque Île-de-France Mobilités en priorisant selon les échéances d'ouverture à la concurrence, en tant qu'Autorité Organisatrice mais aussi en tant que marque commerciale en englobant l'ensemble du parcours et l'expérience voyageur. L'expérience voyageur pour Île-de-France Mobilités a pour objectif la cohérence et la

fluidité quelles que soient les étapes du parcours, les points de contact, les services, et les supports, concernés.

Île-de-France Mobilités renforce ainsi sa démarche d'amélioration de la qualité de l'expérience voyageur au sein de l'ensemble du réseau francilien. Par ailleurs, l'ensemble des éléments présentés dans ce paragraphe seront partagés entre les deux parties, pour Île de France Mobilités par le département en charge des missions design et parcours voyageurs.

Les éléments concernant le design extérieur et le design d'ambiance intérieur du matériel roulant sont traités dans les annexes XIV-4 et XIV-9 ainsi que dans les annexes XIV-5, XIV-7 et XIV-8. Concernant le design extérieur des valideurs et des appareils de vente et de rechargement, il est fait application de l'annexe XIV-6.

Ces annexes pourront être modifiées durant l'exécution de ce contrat et avec l'accord des deux parties.

La RATP procède, si Île-de-France Mobilités le demande en cours de contrat et apporte, par voie d'avenant les financements complémentaires nécessaires, à un habillage visuel des mobiliers comportant visiblement le logo Navigo afin que le voyageur identifie clairement les espaces de vente qui proposent des services liés au passe Navigo.

Pour l'ensemble des modes, utilisation de la couleur « bleue urbaine » dans tous les supports existants de dénominations des arrêts, stations et gares, ainsi que dans la signalétique pour les jalonnements ou indications des sorties de ces stations et gares.

La mise en place de nouveaux projets ayant un impact sur le parcours physique du voyageur nécessite de consulter obligatoirement et suffisamment en amont Île-de-France Mobilités afin de s'assurer de sa cohérence au sein de la démarche initiée à l'échelle régionale et d'intégrer les éventuelles remarques d'Île-de-France Mobilités.

Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, le déploiement régional des nouveaux codes d'informations voyageurs (par exemple pictogrammes, indice de mode, indice de ligne...) est présenté en annexe XIV-1 et n'entrent pas dans le champ d'application des points suivants.

Île-de-France Mobilités souhaite harmoniser le parcours voyageur à l'échelle régionale pour l'ensemble des modes proposés sur le territoire francilien.

Article 81-2 Principes graphiques qui s'appliquent au mode « Bus »

L'harmonisation du parcours voyageur est pensée à l'échelle régionale, ainsi une priorité doit être donnée au mode « bus » pour être terminée avant la mise en concurrence prévue en 2024. L'ensemble des supports prévus pour ce mode devront reprendre la marque et les codes identitaires d'Île-de-France Mobilités (logos, couleurs...). Le travail d'harmonisation des supports sera formalisé par un document unique, conjointement validé, qui sera annexé à ce contrat 3 mois après la signature du contrat.

Sans être exhaustif, les éléments adaptés à l'initiative d'Île-de-France Mobilités sont :

- Poteau d'arrêt de bus dit « tête de vache »
- Poteau d'accompagnement des abris-bus

- Divers éléments de design et d'identité de marque liés aux supports d'information voyageurs

S'il est nécessaire d'obtenir une validation du nouveau principe graphique par les villes, la Ville de Paris et son concessionnaire JC Decaux ou les Architectes des Bâtiments de France, le sujet sera porté par Île-de-France Mobilités avec une collaboration de la RATP qui sera définie conjointement dans le cadre de ce contrat.

Des réflexions seront menées par les deux parties sur les fronts de vente en gares routières ainsi que le marquage d'accueil des espaces. Si nécessaire, d'autres éléments pourront être traités à la demande d'Île-de-France Mobilités durant l'exécution du contrat.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités souhaite déployer le nouveau poteau d'arrêt de bus francilien au sein des points d'arrêts exploités par la RATP.

La RATP pourra accompagner Île-de-France Mobilités dans son projet de déploiement de son poteau d'arrêt de bus, étant entendu que les autorisations nécessaires d'implantation des villes, de l'urbanisme et des Architectes des Bâtiments de France seront à instruire par Île-de-France Mobilités avec une collaboration de la RATP qui sera définie conjointement dans le cadre de ce contrat.

La fin du déploiement des éléments ne pourra pas dépasser la date du 31 décembre 2024. Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à communiquer l'ensemble des éléments techniques, budgétaires ou de tout autre nature s'avérant nécessaire à l'exécution de ce travail.

La RATP déploiera les visuels définis conjointement dans le document unique. Les demandes formulées dans cet article nécessiteront une convention de financement particulière, étant entendu qu'à ce stade elles ne sont pas financées par les contributions du contrat.

Article 81-3 Principes s'appliquant aux seuls modes « Métro / RER / Tramway »

Afin de fluidifier le parcours et l'expérience voyageur sur l'ensemble du réseau francilien, les Parties mettront tous les moyens en œuvre pour s'accorder, fin 2021, sur un document « vision cible » sur l'ensemble des supports au sein des 3 modes : métro, RER et tramway.

Ce travail devra aboutir à terme, dans le cadre du processus d'ouverture à la concurrence et des rénovations, à une intégration de la marque et des codes identitaires Île-de-France Mobilités sur l'ensemble du parcours voyageurs dans une logique d'harmonisation progressive du parcours clients.

Le déploiement et la mise à jour de ces supports s'inscrit, au plus tard, dans le calendrier des différentes mises en concurrence sur les modes métro, RER et tramway.

Par ailleurs, la RATP devra proposer, 3 mois après la signature du contrat un support de marquage d'accueil exprimant l'entrée sur le réseau Île de France Mobilités (par exemple, « Bienvenue sur le réseau Île-de-France Mobilités ») qui s'adaptera aux espaces disponibles dans les différentes stations/gares des modes concernés.

Ce support intégrera également le rôle de la RATP dans cet espace (par exemple, « une station exploitée par la RATP »). Île-de-France Mobilités pourra, si elle le souhaite, déployer ce support de marquage propre à Ile de France Mobilités sur l'ensemble du réseau francilien, quel que soit l'opérateur.

Un calendrier et une analyse des coûts de déploiement seront validés conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP dès la finalisation du design de ce marquage d'accueil validé par les deux parties. La fin du déploiement sur les modes concernés ne pourra pas dépasser la date du 30 juin

2023. La demande formulée dans cet article nécessitera une convention de financement particulière, étant entendu qu'à ce stade elles ne sont pas financées par les contributions du contrat.

Par ailleurs, la RATP s'engage à communiquer suffisamment en amont à Île-de-France Mobilités toutes les opportunités de déploiement des éléments présents dans la « vision cible ».

Article 82 Communication faite au voyageur et marquage serviciel

De manière générale et s'agissant des supports d'information adressés aux clients, dès que la RATP est mentionnée, Île-de-France Mobilités doit l'être également.

Le marquage serviciel se définit comme étant l'ensemble des éléments présents au sein du parcours voyageur et fournissant aux usagers des informations, des aides ou des compléments facilitant leur cheminement au sein des espaces de mobilités.

Reprise par les marquages serviciels des codes graphiques neutres initiés par la RATP et qui seront validés par Île-de-France Mobilités. Dans un souci d'unité régionale, et à la demande d'Île-de-France Mobilités, ces marquages pourraient être retravaillés en collaboration entre les deux Parties. Les possibilités de calendrier, de financement et de mise en œuvre seront définies conjointement dans le cadre de ce contrat.

Sont exclus du marquage serviciel les éléments suivants :

- L'information voyageur, au titre de la signalétique vers les modes de transport (par exemple, le fléchage directionnel vers les quais, le fléchage directionnel vers les sorties, les thermomètres de ligne...). En résumé, l'ensemble des éléments traités dans les articles du Titre 3 Information Voyageurs des Parties II à IV du présent Contrat et leurs annexes.
- Les supports relatifs à la marque traités dans l'Article 81 COMMUNICATION RELATIVE À LA MARQUE ET AU DESIGN DANS LE CADRE DU PARCOURS VOYAGEUR.

Il s'entend que tout élément non-exclu rentre dans la catégorie marquage serviciel.

Tous les nouveaux projets ayant un impact sur le parcours physique du voyageur, comme par exemple les projets de « nudge », doit obtenir obligatoirement l'accord d'Île-de-France Mobilités, afin de s'assurer de la cohérence au sein de la démarche générale initiée par Île-de-France Mobilités.

Concernant les annonces sonores dites « de bienvenue », elles doivent identifier Île-de-France Mobilités et la RATP. Ce principe doit être systématisé sur l'ensemble des modes au plus tard fin 2021. En cas de modification future du texte desdites annonces sonores, celles-ci doivent faire l'objet d'une validation de la part d'Île-de-France Mobilités.

Les annonces dites « promotionnelles » (par exemple, mise en avant de services numériques, de titres de transports...) émanant d'Ile de France Mobilités seront relayées par la RATP y compris par des annonces sonores.

Les annonces « d'Information Voyageur » (par exemple, perturbation sur une ligne) ne sont pas concernées par ce paragraphe.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités et RATP travailleront en concertation sur une évolution éventuelle des jingles sonores.

Les prescriptions d'Île-de-France Mobilités concernant les tenues vestimentaires ne concernent pas la RATP durant l'exécution de ce contrat. Île-de-France Mobilités et la RATP discuteront de ce sujet avant la fin du présent contrat pour valider un calendrier de déploiement.

Article 83 Communication de crise et communication presse

Article 83-1 Communication de crise

Le processus d'alerte en cas de crise est organisé via un système d'astreinte qui concerne l'ensemble des acteurs clés des transports en Île-de-France. Au-delà de cette alerte, il est essentiel de détailler l'organisation de la communication de crise.

Ainsi, quel que soit le type de crise, la RATP en informe Île-de-France Mobilités dans les meilleurs délais.

La diversité des cas de crise ne permet pas d'établir un canevas standard mais il est demandé à la RATP d'envoyer ses éléments de langage et outils de communication pour assurer une bonne synchronisation avec Île-de-France Mobilités avant de communiquer mais sans validation de ces documents par Île-de-France Mobilités pour conserver la réactivité nécessaire.

Dans le cas de crises majeures (fait d'exploitation avec impact de service fort, fait de sécurité ayant un écho médiatique important...), la RATP valide les éléments de langage avec Île-de-France Mobilités.

La prise de parole politique doit rester maîtrisée par Île-de-France Mobilités tandis que la prise de parole concernant les aspects liés à l'exploitation doit être réalisée par l'opérateur.

Article 83-2 Relations presse

1) Communiqués de presse

- Afin d'améliorer la cohérence des outils et des supports de communication auprès de la presse, la RATP et Île-de-France Mobilités mettent en place des gabarits partagés pour les communiqués et dossiers de presse. Ces gabarits seront mis en place dans un délai de 3 mois après la signature du contrat.
- La RATP est en charge de proposer à Île-de-France Mobilités une première version dès que possible.
- Ces gabarits devront être appliqués systématiquement par la RATP sur l'ensemble des communiqués et dossiers de presse traitant de l'organisation et de l'exploitation des transports en Île-de-France dont elle a la charge à l'exception des projets qui ont leur propre charte dédiée.

Il est demandé à la RATP d'envoyer à Île-de-France Mobilités l'ensemble des communiqués de presse, dossiers de presse et invitations presse concernant le présent contrat : Île-de-France Mobilités devra être destinataire de ces envois.

- Pour une bonne coordination des échanges, la question du planning est importante.
- La RATP enverra chaque semaine par email à Île-de-France Mobilités un planning avec les événements majeurs, connus à date des 15 prochains jours.

- Une point sera fixée tous les 15 jours pour présenter sur les deux semaines à venir le planning et l'ensemble des éléments pouvant faire l'objet d'une communication presse (inaugurations, démarrage ou livraison de chantiers, lancement de programmes d'investissements, livraison de matériels neufs ou rénovés... et tout autre sujet lié aux transports en Île-de-France).
- Le modèle de ce planning et de cette organisation sera conjointement arrêté par Île-de-France Mobilités et la RATP sur proposition d'Île-de-France Mobilités.

- **Sollicitations de la part de la presse**

La RATP informe systématiquement Île-de-France Mobilités et sans délai, lorsqu'elle est contactée par des médias majeurs ou que les sujets touchant à l'organisation et à l'exploitation des transports en Île-de-France peuvent avoir un impact médiatique ou politique sur Île-de-France Mobilités. De la même façon, Île-de-France Mobilités veille à informer la RATP des sollicitations presse visant la RATP.

2) Disponibilité des personnels en contact avec la presse

- La RATP indiquera à Île-de-France Mobilités les contacts (nom, prénom, téléphone portable et mail) en charge des relations avec la presse et signalera tout changement. Île-de-France Mobilités fera de même vis-à-vis de la RATP.
- Lors des périodes de vacances scolaires ou absences prolongées, la RATP indiquera à Île-de-France Mobilités les personnes de permanence susceptibles d'être contactées, et réciproquement.

Article 84 Communication des projets et des travaux

Article 84-1 Préambule

Sont concernées les communications visant à donner du sens et/ou à alerter dans le cadre de période de travaux conséquents. Concernant les communications portées par les lignes exploitées par la RATP (métro, bus, tram, RER, ...), elles doivent s'inscrire dans le cadre global de la communication travaux, notamment par rapport au respect des codes identitaires et des éléments de langage Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités devra ainsi en valider les grands principes et être informée de l'ensemble des déclinaisons.

Les informations pratiques permettant aux voyageurs d'organiser précisément leurs déplacements en période de travaux relèvent, quant à elles, de l'Information Voyageur.

Article 84-2 Principe général

Les Directions de la Communication d'Île-de-France Mobilités et celle de la RATP doivent être étroitement associées et en permanence sur l'ensemble des sujets ayant trait à la communication dans le cadre des travaux.

Cela devra également être le cas pour la conférence de presse travaux qui sera organisée chaque année par Île-de-France Mobilités et où la présence de la RATP est impérative.

Article 84-3 Périmètre d'intervention

Île de France Mobilités et la RATP sont d'accord sur la définition des termes suivants et sur le contenu et objectifs de trois niveaux de communication :

- ✓ Niveau 1 : Les **campagnes de communication "génériques" portées par Île-de-France Mobilités avec les opérateurs** ont vocation à alerter les voyageurs sur les fortes périodes de perturbation à venir et valoriser l'engagement de l'AO et des opérateurs

> Communication pilotée par Île-de-France Mobilités en lien avec les opérateurs

- ✓ **Niveau 2 : Les communications de valorisation des projets** ont vocation à faire de la pédagogie sur les grands projets qui génèrent des perturbations pour en favoriser l'acceptation

> Communication pilotée par les opérateurs et co-signée par Île-de-France Mobilités

- ✓ **Niveau 3 : Accompagnement des perturbations** : fermeture de lignes, ou stations dans le cadre des programmes de maintenance patrimoniale par exemple

> Communication pilotée par les opérateurs et co-signée par Île-de-France Mobilités

Les campagnes génériques de communication travaux seront financées sur le budget de communication partagé ou feront l'objet d'un financement spécifique (avenant, convention, ...).

Les informations pratiques permettant aux voyageurs d'organiser précisément leurs déplacements relèvent, quant à elles, de l'information voyageur.

Par ailleurs, afin de mettre en lien l'ensemble des travaux relatifs à l'amélioration des transports en IDF, un repère graphique sera défini conjointement entre les opérateurs et Île-de-France Mobilités (exemple pastille « Grands travaux d'été »).

Article 84-4 Transversalité

La communication travaux est basée sur un contexte multi-opérateurs qui correspond au périmètre des projets et donc des impacts pour les voyageurs.

Le principe de « tronçons de communication » sera défini selon les lignes, les branches et gares dont le périmètre des impacts (et donc de la communication) fait sens pour les voyageurs.

La RATP doit communiquer ou a minima relayer l'information de travaux de la SNCF et inversement (exemple : communication de la RATP sur sa portion de ligne Sud par rapport à des travaux effectués par la SNCF sur le RER B au Nord).

La RATP formulera des propositions de périmètre de communication à la Direction en charge du pilotage des travaux chez Île-de-France Mobilités qui se coordonnera avec les équipes communication pour la mise en œuvre opérationnelle.

Ce principe de transversalité et d'unicité de la communication sera également retenu pour les stations ou gares en correspondance (ligne 9 et RER C par exemple).

Article 85 Communication événementielle

Article 85-1 Préambule

On entend par événement, tout type de manifestation à destination du grand public, de la presse, des associations ou des Élus, faisant l'objet d'une communication externe à l'entreprise. Cela ne comprend en revanche pas les animations voyageurs ponctuelles sur le réseau, à l'exception des animations en lien avec des journées nationales ou internationales (droits des femmes, lutte contre l'homophobie, accessibilité, ...) ou avec des sujets liés à l'offre ou au service en Île-de-France (ex : valorisation des applications, des titres de transport, ...)

Article 85-2 Organisation des événements

Île-de-France Mobilités et la RATP définissent ensemble des plannings prévisionnels trimestriels des futurs événements. La tenue effective de ceux-ci doit faire l'objet d'un accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

La RATP est en charge de l'organisation technique de l'ensemble des événements, qu'ils soient destinés aux voyageurs ou à des publics restreints (élus, associations, presse), sur le réseau qu'elle exploite pour le compte d'Île-de-France Mobilités, à l'exception des événements propres à Île-de-France Mobilités.

Dans ce cadre, en lien avec Île-de-France Mobilités, elle s'assurera de la bonne préparation afférente aux différents types d'événements et du bon déroulement de ceux-ci : réalisation des documents de communication, invitations, communiqués et/ou dossiers de presse, mise à disposition des moyens techniques et personnels nécessaires à la réalisation de l'événement ainsi que du respect des normes de sécurité des biens et des personnes.

Article 86 Communication sur les réseaux sociaux et les blogs

Article 86-1 Préambule

Les réseaux sociaux et les blogs font partie intégrante de l'expérience client et du parcours voyageur. A ce titre la RATP et Île-de-France Mobilités doivent travailler conjointement pour garantir une information voyageurs et une relation client cohérentes.

Article 86-2 Principes généraux

La prise de parole institutionnelle, stratégique, qui fixe le cap, doit être portée par Île-de-France Mobilités. L'objectif d'Île-de-France Mobilités n'est pas de modifier les lignes éditoriales mais de coordonner les publications des différents comptes de lignes (hors compte corporate du groupe RATP) sur les grandes thématiques et les sujets émergents communs à Île-de-France Mobilités et à la RATP et de synchroniser les réponses à l'échelle de l'Île-de-France.

Pour ce faire une réunion éditoriale sera organisée tous les 15 jours pour définir et partager un planning éditorial afin de préciser les grandes thématiques à traiter et d'analyser les tendances émergentes qui doivent faire l'objet d'attentions privilégiées.

Il s'agit donc de travailler sur les opérations de grande envergure, sans nuire à la réactivité des réseaux sociaux pour les thématiques « du quotidien ».

Concernant les grandes thématiques communes, Île-de-France Mobilités est à l'initiative du calendrier et de la tonalité de communication.

En outre, s'agissant de la réponse client via les réseaux sociaux : dès lors qu'il s'agit de réponses à caractère institutionnelle ou politique, la RATP et Ile de France Mobilités doivent se mettre d'accord sur les éléments de langage à communiquer. Ces aspects pourront être abordés lors des réunions bimensuelles ou en temps réel lorsque l'urgence le nécessite. Île-de-France Mobilités validera la réponse définitive.

Article 86-3 Nommage des comptes Twitter de lignes

Dans le cadre de ce contrat, une évolution de la dénomination des comptes de lignes Twitter sera opérée comme suit :

- le nom des comptes existants évolue et se concrétise par le retrait de la mention de l'opérateur :
Exemple : le compte « Ligne 14 RATP » devient « Ligne 14 »
- les handles des comptes sont maintenus à l'identique avec mention de l'opérateur :
Exemple : @Ligne14_RATP

En outre, dans le cadre de ce contrat, Île-de-France Mobilités sera désormais mentionné dans les bios et tags de comptes de lignes avec par exemple la mention « RATP pour Île-de-France Mobilités ».

La RATP fera une proposition d'évolution en ce sens à Île-de-France Mobilités courant 1^{er} semestre 2021.

Article 86-4 Visuels des posts

Comme pour les autres médias et supports de communication, la communication sur les réseaux sociaux doit reposer sur « des illustrations représentatives de la réalité » des matériels roulant. Pour ce faire, le SDMR (Schéma Directeur du Matériel Roulant), qui recense tout le matériel roulant du réseau ainsi que les livrées associées, pourra servir de repère.

De manière générale, la représentation du matériel roulant de toute ligne dont le renouvellement des livrées a commencé doit être aux couleurs d'Île-de-France Mobilités pour accompagner le changement.

La RATP devra donc s'organiser pour faire évoluer sa banque d'images et ses prises de vue pour être en adéquation le plus possible avec le déploiement de l'identité Île-de-France Mobilités sur les véhicules sur le réseau.

Article 87 Communications « partagées »

Article 87-1 Communications partagées

Conformément aux orientations définies par Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à mener des campagnes ou opérations de communication partagées visant notamment à la promotion des transports publics ou à faire évoluer les comportements dans les transports en commun.

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités des campagnes ou opérations de communication entrant dans ce champ, dans le cadre de la présentation des plans d'actions trimestriels. Île-de-France Mobilités peut également demander à la RATP de mettre en place des campagnes de communication sur certaines thématiques, en précisant en début de projet les contraintes calendaires.

Afin de mener à bien ces communications partagées, le process à respecter est le suivant :

- Chaque partie désigne un interlocuteur responsable du projet vis-à-vis de l'autre partie.
- La RATP conduit le projet de communication en intégrant aux différentes étapes (brief, choix du dispositif, choix des axes de communication, des axes graphiques, etc...), l'interlocuteur désigné par Île-de-France Mobilités
- Le projet est présenté à Île-de-France Mobilités par la RATP et validé par Île-de-France Mobilités avant le démarrage dudit projet. Dans la réalisation, la RATP s'engage à associer Île-de-France Mobilités à toutes les étapes de validation. Île-de-France Mobilités s'engage quant à elle à formaliser à chaque étape du projet sa validation par email. Ainsi, aucune opération ne peut être lancée sans un avis positif d'Île-de-France Mobilités aux différentes étapes de la mise en place du projet.
- Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre un délai raisonnable de consultation et de réflexion au sein d'Île-de-France Mobilités ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par Île-de-France Mobilités puissent être prises en compte. Île-de-France Mobilités s'engage à répondre dans un délai raisonnable.
- Des comités ad hoc pourront être mis en place sur ces opérations de communication.

Au-delà d'Île-de-France Mobilités et de la RATP, la communication partagée peut également associer SNCF Voyageurs.

Pour les communications dites « partagées », une convention de groupement de commandes a été signée entre Île-de-France Mobilités, la RATP et SNCF Voyageurs. Cette convention doit se traduire par la mise en place d'un marché « ad hoc »*, avec des agences de communication afin de réaliser ces différentes campagnes de communication. Elles traitent de sujets pré définis entre les parties et se font à travers un territoire d'expression spécifique et neutre qui n'est ni celui de la marque des transporteurs ni celui de la marque Île-de-France Mobilités.

La convention est annexée au présent contrat. (voir Annexe XIV - 3).

* marché lancé à l'été 2021 sous réserve des échéances électorales. D'ici là les parties continueront à faire de la communication partagée avec les marchés en cours.

Article 87-2 Budget alloué aux opérations de communications partagées (entre Île-de-France Mobilités et la RATP pouvant inclure SNCF)

La RATP alloue à ces campagnes ou opérations de communication partagées, hors actions faisant l'objet de conventions de financement particulières, un budget annuel de 1M€, dont 2/3 au minimum devront être dédiés à l'achat d'espace, sauf accord explicite entre les parties.

Après validation d'Île-de-France Mobilités, cette somme pourra être partiellement consacrée à la réalisation de post-test des campagnes mises en œuvre.

Article 87-3 Évolution du montant du programme de communication partagée

En cas de non-réalisation du programme de communication partagée (budget annuel d'1 million d'euros), la RATP pourra demander le report sur l'année suivante de la somme non consommée en fin d'année. Cette demande de report ne pourra pas être faite deux années de suite et devra dans tous les cas être motivée.

En cas de dépassement du montant annuel prévu au programme de communication partagée, la RATP pourra demander une diminution équivalente du montant du programme de l'année suivante. Étant précisé que ce report de devra pas venir compenser une sous-consommation de l'année précédente.

À titre d'exemple, une sous-consommation de 200 000 euros en année N pourra être reportée en année N+1 avec un budget N+1 de 1,2 million d'euros. Le budget de référence de l'année N+1 sera alors de 1,2 million et non pas d'1 million d'euros.

Article 88 Pilotage

Article 88-1 Information d'Île-de-France Mobilités

La mise en place des modalités de collaboration listées ci-dessous et leur suivi sont nécessaires pour une collaboration réussie entre les parties.

La RATP respecte le principe d'information permanente et de transparence envers Île-de-France Mobilités sur les sujets de communication. Ainsi, Île-de-France Mobilités doit être informée de toute action de communication dans des délais raisonnables. Cette information doit être une démarche volontaire et régulière de la RATP.

Île de France Mobilités s'engage en contrepartie à faire ses meilleurs efforts pour respecter ce même principe d'information permanente et de transparence envers la RATP sur les sujets de communication, dans les mêmes conditions que celles imposées à la RATP, afin d'apporter une coordination et une cohérence dans les informations apportées par les parties aux clients.

La RATP est force de proposition et sollicite régulièrement Île-de-France Mobilités sur les projets liés à l'exécution du présent contrat. Les plans d'actions trimestriels permettent de lister une partie des actions mais la RATP est autorisée à proposer à Île-de-France Mobilités d'autres actions que celles proposées dans ces plans d'actions.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger de manière régulière sur les sujets de communication afin de mettre en œuvre des actions cohérentes et coordonnées.

Article 88-2 Le plan d'action de communication et sa mise en œuvre

Afin d'avoir une visibilité sur les actions de communication à venir, la RATP communique à Île-de-France Mobilités un plan d'action prévisionnel trimestriel aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission.

Ce document est transmis :

- Au plus tard le 3 décembre de l'année N-1 pour la période janvier-mars N+1
- Au plus tard le 3 mars de l'année N+1 pour la période avril-juin N+1
- Au plus tard le 3 juin de l'année N+1 pour la période juillet-septembre N+1
- Au plus tard le 3 septembre de l'année N+1 pour la période octobre-décembre N+1

La non-transmission du plan d'actions dans les délais prévus pourra faire l'objet d'une pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Île-de-France Mobilités et la RATP échangent et s'accordent sur la base de ce document. Île-de-France Mobilités peut proposer des actions de communication à mettre en œuvre. Île-de-France Mobilités valide en dernier lieu le niveau de son implication pour les différentes actions mentionnées dans le plan d'action trimestriel. Une fois validées par les deux parties, ces actions de communication peuvent être mises en œuvre par la RATP, en association permanente avec Île-de-France Mobilités. Si nécessaire, les parties peuvent faire évoluer ce plan en fonction de l'actualité et des opportunités de communication.

Pour chacune des actions programmées dans le cadre du plan d'action prévisionnel trimestriel, la RATP présente une fiche projet comportant les informations précisées ci-dessous :

- Rappel du contexte
- Description rapide du projet : objectifs, cibles, outils, médias envisagés...
- Estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média) pour les actions relatives au budget de communication partagée

En cas de défaut relatif au contenu des informations transmises, la RATP pourra faire l'objet de pénalités visées à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Le cas échéant, Île-de-France Mobilités peut demander à la RATP de lui présenter les études marketing ou autres auxquelles elle fait référence dans la description de la mise en œuvre d'une action.

Article 88-3 Les autres modalités

1) Réunion annuelle

Une réunion annuelle permet de définir les grandes lignes de la stratégie de communication pour l'année à venir. Cette réunion pourra également être l'occasion de réunir l'ensemble des représentants des équipes qui travaillent sur les aspects communication du présent contrat.

Le format et les objectifs précis de cette réunion seront définis en début de contrat entre la RATP et Île-de-France Mobilités.

2) Comité de suivi

Un comité de suivi se tient une fois par trimestre dans les 15 jours suivant l'envoi du plan d'actions. Il est composé des directions de la communication des deux entités.

Il permet aux deux entités d'échanger sur les objectifs stratégiques de communication, sur l'actualité des transports et sur les sujets à venir. RATP et Île-de-France Mobilités se mettent d'accord, à cette occasion, sur le plan d'actions du prochain trimestre.

Le comité de suivi doit également être l'occasion d'associer, le cas échéant, les autres services qui sont concernés par les actions et opérations listées dans le plan d'actions.

Ce comité sera également l'occasion de faire un bilan sur les actions des trois derniers mois.

- **Bilans**

Dans le cadre des revues trimestrielles, la RATP devra fournir un bilan synthétique des actions de communication. Ce bilan devra rappeler les grandes lignes du projet (contexte, objectifs, cibles, et principaux enseignements...)

S'agissant de la communication partagée, La RATP devra en outre transmettre à Île-de-France Mobilités une fois par an un bilan financier de toutes les opérations de communications partagées réalisées et prévues. Ce bilan devra être organisé par grands postes (conception et honoraires, production, achat d'espaces). Ce bilan annuel permettra également de faire un point global sur les dépenses engagées et sur les dépenses prévisionnelles pour les campagnes à venir. Ce bilan annuel servira de base de travail pour une réflexion plus stratégique, menée dans le cadre d'un des quatre comités de suivi annuels.

La non-transmission du bilan annuel dans les délais prévus au contrat ou la transmission d'un bilan incomplet pourra faire l'objet d'une pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat. Île-de-France Mobilités peut demander à la RATP de lui fournir les pièces justifiant les dépenses afférentes à chaque action de communication partagée.

3) Information d'Île-de-France Mobilités vers la RATP

Afin de faciliter le travail en commun et le partage des objectifs communs, Île-de-France Mobilités informe la RATP de ses propres actions de communication.

Article 89 Diffusion

Article 89-1 Les principes et les modalités pratiques de la diffusion des documents produits par Ile de France Mobilités

1) Cas des communications partagées RATP – Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible tous les documents réalisés avec Île-de-France Mobilités. La RATP communique les modalités de diffusion prévues pour chaque projet. Elles pourront faire l'objet de discussions.

La RATP doit fournir à Île-de-France Mobilités un tableau détaillant les quantités, les lieux, les modalités de diffusion, dates et format ainsi que les stocks disponibles chez le routeur à l'issue de

l'opération. Ce reporting permettra entre autres d'ajuster si besoin les quantités ou les modalités de diffusion lors des prochaines opérations.

▪ **Cas des communications produites par Île-de-France Mobilités :**

L'ensemble des modalités définies ci-dessous s'entendent hors campagnes de marque Île-de-France Mobilités.

La RATP s'engage à diffuser, sur ses canaux d'information, sous réserve de faisabilité technique, les documents d'information et de communication fournis par Île-de-France Mobilités, directement en relation avec les services ou les projets visés au contrat.

La RATP s'engage pour cela à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible ces documents, sans obligation de modification des supports d'affichage et distribution (cadre, présentoirs...).

La RATP informera Île-de-France Mobilités des quantités nécessaires et raisonnables à la bonne information des voyageurs, et des conditions et contraintes particulières liées à la bonne diffusion des documents. Île-de-France Mobilités demandera à RATP de lui fournir un plan prévisionnel de diffusion des documents et donc de la quantité nécessaire pour chacun d'eux.

À l'occasion du comité de suivi trimestriel, un point sur les diffusions sera fait entre les parties qui pourront alors étudier des modalités d'amélioration de la diffusion.

La RATP veille à ce que l'ensemble des dépliants et autres outils de communication (affiches par exemple) réalisés par Île-de-France Mobilités soient disponibles et visibles dans les gares et stations mais également à bord des véhicules.

2) Mise en place de contrôles sur le terrain

Des contrôles de la bonne exécution des plans de diffusion fournis par la RATP pourront être mis en place. Île-de-France Mobilités pourra en effet mandater un prestataire spécialisé pour mettre en place ces contrôles, c'est-à-dire vérifier la conformité de la réalité (mise à disposition des documents, présence des affiches) avec le plan annoncé.

Article 89-2 Les espaces d'affichage dans les véhicules et dans les stations

La RATP met à disposition d'Île-de-France Mobilités, sous réserve de disponibilité, un certain nombre d'emplacements de son réseau d'affichage 62x100 dans le réseau ferré et A4 dans les bus pour 6 semaines d'affichage par an de campagne Île-de-France Mobilités directement en relation avec les services ou projets visés au présent contrat.

Chaque semaine s'entend pour un emplacement par quai de chaque station ou gare dans le réseau ferré et un emplacement par bus.

Article 90 Pénalités

Le montant annuel maximal de pénalités encouru par la RATP au titre de l'application des présents chapitres est fixé à 150 000 €.

Article 90-1 Pénalités pour défaut d'information relatif au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel

1) Pénalités pour défaut de transmission

Une pénalité de 3 000 € par document et par jour ouvrable sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement aux articles 88-2 et 88-3. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à la RATP un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, Ile-de-France Mobilités informera l'opérateur par courrier. Aucune mise en demeure ne précèdera l'application de la sanction pécuniaire.

2) Pénalités pour défaut relatif au contenu des informations transmises

La RATP encourt une pénalité de 3000 € H.T. dès lors que le plan d'action prévisionnel ou le bilan trimestriel transmis à Île-de-France Mobilités ne comporte pas une ou plusieurs des informations obligatoires mentionnées en annexe sans pouvoir en justifier l'absence.

Article 90-2 Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication

Une pénalité de 7 000 € H.T. sera appliquée pour toute action de communication non conforme aux dispositions du contrat, y compris en cas de défaut de présence relatif à la marque Île-de-France Mobilités et à ses codes identitaires.

TITRE VI. MOBILITE SERVICIELLE

Article 91 L'objectif et le périmètre du chapitre Mobilité servicielle

Article 91-1 L'objectif du chapitre

Ce chapitre définit les rôles respectifs d'Île-de-France Mobilités et de la RATP, dans le domaine des nouveaux services d'informations et de billettique multimodaux, désignés ci-après par le terme de *Mobilité servicielle*.

Il s'inscrit dans la vision stratégique d'Île-de-France Mobilités dans ce domaine, telle que présentée dans un rapport au Conseil d'Administration daté du 09 octobre 2019 et inscrite au sein du Guide de Référence de la *Mobilité Servicielle* en Île-de-France disponible sur le site Open Data d'Île-de-France Mobilités <https://data.iledefrance-mobilites.fr>.

Île-de-France Mobilités s'est fixé quatre grands objectifs :

- Améliorer le service aux voyageurs avec une expérience sans couture et personnalisée ;
- Améliorer la connaissance des clients et des usages afin de mieux orienter les politiques publiques de mobilité ;
- Renforcer la régulation de la mobilité et la maîtrise de la dépense publique ;
- Catalyser et diffuser l'innovation pour une mobilité durable et inclusive.

Ces objectifs sont déclinés sous forme d'engagements tels que décrits dans les articles suivants.

Article 91-2 Le périmètre du chapitre au présent contrat

Relèvent du périmètre du chapitre au présent contrat :

- les données nécessaires ou consécutives à la réalisation par la RATP des services de transport public en Île-de-France, et qui sont utiles aux services aux voyageurs ;
- les services d'informations et de billetterie multimodaux développés par RATP et financés tout ou partie dans le cadre contractuel par Île-de-France Mobilités, ou mis à disposition par Île-de-France Mobilités, pour réaliser sur le territoire géographique de l'Île-de-France les missions de la RATP au titre du présent contrat. La liste exhaustive de ces services à la date de signature du Contrat est : le site Internet de l'opérateur de transport RATP, l'application Mon RER A, l'application Next Stop Paris les blogs de ligne, le réseau social Twitter, et le cas échéant les bots opérés dans le cadre du présent contrat, ci-après désignés par les « Médias à distance » opérés dans le cadre du présent contrat. Île de France Mobilités s'engage à garantir par voie d'avenant un financement d'investissement pour le site Internet de l'opérateur de transport. Ce financement sera dimensionné au regard d'un plan d'actions partagé entre Ile-de-France Mobilités et la RATP, qui identifiera notamment les évolutions fonctionnelles et techniques du site internet. Les obligations contractuelles afférentes aux médias distants citées dans les présents articles s'appliquent dès lors qu'un financement est associé.

Pour tous les services d'informations et de billetterie multimodaux qui relèvent du périmètre contractuel et qui sont définis à l'alinéa précédent, Île-de-France Mobilités est compétente pour fixer, en concertation avec la RATP et sans contredire aux règles régissant la propriété mentionnées au présent contrat, les conditions de développement, d'exploitation et de mise à disposition par la RATP de ces services.

En application de ces principes, l'application de la RATP ne relève pas du périmètre du contrat, puisqu'Île-de-France Mobilités ne contribue pas à son financement au titre de l'investissement et du fonctionnement ; elle n'utilise donc en aucune manière des ressources du présent contrat en dehors de celles allouées à la production de données d'information voyageurs. Île-de-France Mobilité n'est donc pas compétente, dans le cadre du présent contrat, pour fixer des conditions de développement, d'exploitation et de mise à disposition par la RATP de ce service. En conséquence, ne relèvent pas du périmètre du contrat les conditions d'utilisation par l'application de la RATP des services Canal Mobile d'Île-de-France Mobilités, qui font l'objet d'une contractualisation distincte entre Île-de-France Mobilités et la RATP ou entité affiliée à la RATP dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal. A titre provisoire et dérogatoire tel que prévu à l'Article 21-10, la mise à disposition par Île-de-France Mobilités des composants du service sur téléphone mobile dit « Canal mobile » est prévue au présent contrat, selon les modalités décrites à l'Article 93-1 et à l'annexe IV-B-12.

Au titre du présent contrat, la RATP utilise ses ressources et sa capacité d'innovation au service des objectifs qui lui sont fixés en matière de mobilité servicielle dans la mesure des financements associés.

Article 92 La fourniture et l'échange de données

Article 92-1 Le rôle et les actions d'Île-de-France Mobilités relatives à la fourniture et l'échange de données

La Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) renforce le rôle d'Île-de-France Mobilités qui est compétente en sa qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités pour organiser en Île-de-France les services de nouvelles mobilités (mobilités actives, usages partagés, mobilités solidaires) ou contribuer à leur développement (ou verser des aides individuelles à la mobilité pour ce qui relève des services de mobilité solidaire), en plus d'être compétente pour organiser les services réguliers, les services à la demande de transport public et les services de transport scolaire. Île-de-France Mobilités se donne pour ambition de participer activement au développement de la mobilité servicielle en Île-de-France, en mettant à disposition des acteurs de l'écosystème des transports, en Open Data ou au cas par cas, des données et services pour catalyser l'innovation et en proposant sa propre application de mobilité servicielle, dite MaaS pour *Mobility As A Service*. Île-de-France Mobilités construit une interface numérique régionale, nommée Plateforme Régionale Information Mobilités (ci-après désignée « PRIM »). Elle y développe un système d'agrégation et de mise à disposition des données statiques et dynamiques sur les déplacements et la circulation ainsi que des données historiques concernant la circulation, tel que prévu par la LOM.

Île-de-France Mobilités est responsable de la diffusion, sans altération ni délais, des Données d'Information Voyageurs (IV) statiques et dynamiques relevant de l'Open Data prévu à l'article 25 de la loi LOM ainsi que de l'agrégation et de la consolidation d'autres types de données issues des transporteurs ou opérateurs de mobilités.

Île-de-France Mobilités fournit un ensemble de données et de ressources nécessaires à la RATP pour le respect de ses objectifs du contrat qui lui sont assignés en matière de nouvelles mobilités, d'Information Voyageurs et de Billettique. En application de ce principe, Île-de-France Mobilités transmet en particulier à la RATP les Données IV multi-transporteurs sous contrat avec elle. Ces données ont vocation à être utilisées pour alimenter les Médias sur site et à distance du présent contrat. Ces données n'ont pas vocation à être utilisées pour alimenter d'autres Médias sur site et à distance que ceux visés par le présent contrat, à l'exception des dispositions prévues à Article 93-2.

Île-de-France Mobilités est responsable de la publication des données mises en Open Data pour les données relevant de l'article 25 de la loi LOM. La RATP s'engage à ne pas ouvrir un second point d'accès open-data sur ce périmètre en Ile-de-France. Les modalités de mise à disposition en Open Data des données sont détaillées à l'annexe VII-4.

Article 92-2 Les engagements de la RATP relatives à la fourniture et l'échange de données

La RATP est responsable de la production de données et Information Voyageurs fiables, complètes et à jour des services de mobilité qu'elle opère au titre du présent contrat.

La RATP s'engage à transmettre toutes les informations / données, nécessaires ou consécutives à l'exécution des missions de service public financées par le présent contrat, et permettant à Île-de-France Mobilités de construire sa politique relative aux nouvelles mobilités, à l'intermodalité, à l'Information Voyageurs et à la billettique.

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour et corrige ses données statiques, dynamiques et historiques dont elle dispose, telles que définies dans le cadre du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/ UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux, dans le respect de modalités fixées de manière objective, transparente, non-discriminatoire et proportionnée, lesquelles pourront être amendées par avenant (cf. les dispositions relatives aux données IV TH, IV TR et aux données de référentiels transport des Chapitres Information Voyageurs des Parties II, III et IV et dans leurs annexes).

Aussi, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour et corrige des « Données Complémentaires » à celles listées dans le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 précité et qui sont aussi de nature à être rendues accessibles en Open Data au travers de la Plateforme Régionale des Informations Multimodales (PRIM). Toute demande de fourniture de données dites complémentaires devra faire l'objet d'une demande formulée dans le cadre de la gouvernance du contrat dédiée à l'Open Data. La RATP mènera alors l'ensemble des analyses juridiques, financières, techniques et fonctionnelles relatives à la transmission de nouvelles données, et le cas échéant sa qualification de secret des affaires.

En outre, conformément à l'Article 94 du présent Titre, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour, et corrige d'Autres Données qui permettent à Île-de-France Mobilités de construire sa politique relative aux nouvelles mobilités, à l'intermodalité, à l'Information Voyageurs et à la billettique, pour lesquelles les conditions de mise à disposition à des tiers sont définies d'un commun accord entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

En application du principe de fourniture des Données IV, la RATP s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités toutes les Données IV financées dans le cadre du présent contrat et de nature à être partagées et qu'elle diffuse sur ses Médias à distance opérés dans le cadre présent contrat. Aussi, la RATP s'engage à ce que toute nouvelle Donnée IV, financées dans le cadre du présent contrat, soit fournie à la demande d'Île-de-France Mobilités.

La RATP fournit les données statiques, dynamiques et historiques au sens du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 précité, qu'elle met à jour et corrige, les « Données Complémentaires » à celles listées au règlement, ainsi que les « Autres Données », par le biais de l'interface PRIM, ou le cas échéant selon un autre mode de transmission convenu avec Île-de-France Mobilités, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, et dans le respect des modalités fixées par Île-de-France Mobilités (cf. Chapitres Information Voyageurs des Parties II, III et IV et leurs annexes).

Sous réserve de la protection du secret des affaires et d'accord sur les modalités techniques et financières, la RATP s'engage à partager avec Île-de-France Mobilités, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données relatives à la connaissance client nécessaires à l'exécution des missions d'Autorité Organisatrice, qui seront définies conjointement entre les Parties, et dans le respect des dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles. Dans le cadre de ce partage de données de connaissance client, la RATP partagera avec Île-de-France Mobilités les données non communautaires issues des contacts avec les usagers (via les Médias à distance opérés dans le cadre présent contrat, ou le support à distance), dont les actions de relation client qu'elle effectue de manière individuelle (ex. : interactions avec les usagers, actes de SAV) et les données individuelles disponibles d'usage et de fréquentation digitaux sur ses Médias à distance opérés dans le cadre du présent contrat (ex. : nombre de visites individuelles sur une période de temps, expérience utilisateur). L'objectif de ce

partage, pour Île-de-France Mobilités, est notamment d'améliorer la qualité du service client, et notamment le « service après-vente », de mettre en place des mesures de contrôle, liées à la lutte anti-fraude par exemple, et d'optimiser l'offre de transport.

A cet effet, la RATP maintient et développe sa base client, synchronisée avec celle d'Île-de-France Mobilités. Les données échangées avec Île-de-France Mobilités seront classifiées selon plusieurs niveaux de diffusion tels que précisés en annexe.

Pour le respect des engagements de fourniture du présent article, la RATP et Île-de-France Mobilités établissent, dans les 12 mois suivant la signature du contrat, un diagnostic, exhaustif, de l'ensemble des données citées et de leur mode de transmission existant le cas échéant. Les deux parties élaborent un plan de mise à disposition, relative aux nouveaux moyens de production de nouvelles données ou à l'automatisation de modes de transmission existants, et dont Île-de-France Mobilités assure le financement.

Les régimes de droit et les conditions, complémentaires à celles déjà existantes, de mise à disposition des données, opérationnelles et financières liées aux surcoûts de fonctionnement, seront à préciser d'un commun accord entre les parties, en fonction de l'étude de diagnostic établie en commun par la RATP et Île-de-France Mobilités, et inscrites en cours de contrat dans le cadre des procédures de mise à jour prévues au présent contrat. Pour ce faire, sur le champ de la Mobilité Servicielle, un Comité « Données » se réunira en tant que de besoin. En particulier, au travers de ce Comité :

- le catalogue des données clients mentionnées dans le présent article et partagées sera établi et mis à jour
- les traitements relatifs aux données personnelles, lorsque celles-ci n'ont pas de caractère communautaire, ainsi que les responsabilités des parties pour ces traitements, seront précisés et décrits dans un avenant ultérieur.

La RATP autorise Île-de-France Mobilités à diffuser les données qu'elle lui fournit au travers du Portail Open Data conformément aux conditions prévues à l'Annexe XVI-1.

La RATP autorise Île-de-France Mobilités à transmettre à des partenaires ou tiers ses Données en rapport avec l'Information Voyageurs conformément aux conditions prévues à Annexe V-9.

Les données produites par la RATP ainsi communiquées à Île-de-France Mobilités appartiennent à la RATP et sont mises en open data dans les conditions définies dans l'ANNEXE XVI-1.

Article 93 Les services numériques

Article 93-1 Les actions entreprises par Île-de-France Mobilités relatives aux services numériques

Île-de-France Mobilités développe en propre ou en partenariat des services numériques qui ont vocation à être utilisés par d'autres acteurs qu'Île-de-France Mobilités. Il s'agit notamment pour les dispositifs existants, du système de recherche d'itinéraire multimodal, du système d'information en temps réel, du système d'information sur l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), de l'outil d'authentification client *Navigo Connect*, du service canal mobile. Des outils complémentaires pourront être mis à disposition en cours de contrat, comme par exemple les outils de gestion de compte, le service de cartographie des points de service en gare, le système de géolocalisation des équipements d'intermodalité, le système de guidage *indoor*.

Article 93-2 L'utilisation par des Médias à distance hors du présent contrat des services numériques RATP du présent contrat

Les entités affiliées à la RATP en charge des médias hors contrat sont autorisées à utiliser :

- Les services numériques du présent contrat donnant accès aux Données multimodales d'Île-de-France Mobilités, de manière temporaire et dérogatoire (Données visées aux ANNEXE V-3, ANNEXE V-4 et ANNEXE V-5),
- Les services numériques du présent contrat donnant accès aux Données d'Information Voyageurs que la RATP produit (Données visées aux ANNEXE V-3, ANNEXE V-4 et ANNEXE V-5) et ce, dans le respect des règles de concurrence

La RATP en informe préalablement Île-de-France Mobilités sur la nature et la volumétrie des Données transmises par la RATP, mais n'est pas tenue de partager d'autres informations qui seraient soumises au secret des affaires.

Pour la mise à disposition de services numériques de type billettique, RATP demande l'accord d'Île-de-France Mobilités.

RATP prend en charge l'ensemble des surcoûts de développement et des coûts de fonctionnement au prorata de l'utilisation des services numériques du présent contrat, lesquels sont réintégré aux recettes annexes du contrat.

Article 93-3 L'utilisation des Communs d'Île-de-France Mobilités

Les Communs sont définis comme étant les ressources (données, services, SDK, outils) gérées collectivement par Île-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs d'Île-de-France sous contrat avec cette dernière. Les Communs sont référencés et mis à disposition par Île-de-France Mobilités au travers de sa Plateforme Régionale.

Lorsque les Communs d'Île-de-France Mobilités et les services de la RATP couvrent en totalité les mêmes besoins fonctionnels et techniques avec le niveau de qualité, de performance et de maintien en condition opérationnelle acceptable pour les deux parties, la RATP s'engage à s'adosser, sur la base de modalités dument établies par les deux Parties, sur les Communs d'Île-de-France Mobilités plutôt que sur ses propres services. A défaut, Île-de-France Mobilités ne pourra prendre en charge, ni en investissement, ni en fonctionnement les coûts afférents à la mise en œuvre et au fonctionnement des services de la RATP.

Article 94 Les Médias à distance proposés aux usagers

Article 94-1 Les actions d'Île-de-France Mobilités relatives aux Médias à distance à destination des usagers

Île-de-France Mobilités développe un service régional d'information et de billettique multimodal (ci-après « les Sites et Applications d'Île-de-France Mobilités ») sur l'ensemble des nouvelles offres de mobilité en lien notamment avec les partenaires sous convention avec Île-de-France Mobilités ou labellisés par Île-de-France Mobilités.

Article 94-2 Les engagements de la RATP relatives aux Médias à distance à destination des usagers

1) En matière d'information multimodale

La RATP respecte ses engagements portant sur le développement des Médias à distance du présent contrat tels que décrits et prévus dans les Plans Pluriannuel d'Investissement respectifs. Lorsque le site Internet de l'opérateur de transport RATP est en mesure d'intégrer de « nouvelles offres de mobilité » telles que le covoiturage ou l'autopartage, la RATP s'engage à :

- Proposer l'offre de mobilité ou de service des partenaires Île-de-France Mobilités sous convention ou labellisés et à respecter les critères d'exposition définis par Île-de-France Mobilités (cf. annexe V-2 sur la charte des supports et contenus) ;
- demander l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités avant d'intégrer l'offre de mobilité ou de services d'autres partenaires non conventionnés / labellisés ;
- ce que les solutions présentées, en réponse aux requêtes, soient claires et insusceptibles d'induire l'utilisateur en erreur et à ce que les critères utilisés pour leur sélection et leur classement soient explicites et appliqués sans discrimination.

2) En matière de billettique multimodale

Les Médias à distance du présent contrat renvoient au portail Île-de-France Mobilités pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

Les modalités de vente en ligne hors application mobile sont décrites à l'Article 21-9.

3) En matière d'Information Voyageurs

Dans le cadre des dispositifs d'Information Voyageurs définis dans la Charte des supports et contenus (cf. annexe V-2), la RATP s'engage à informer, en premier lieu, sur l'existence des Sites et Applications Île-de-France Mobilités, en deuxième lieu, sur l'existence des Médias à distance du présent contrat et en troisième lieu sur l'existence de ses autres Médias à distance d'Information Voyageurs d'une manière adaptée, dont les modalités sont à définir avec Île-de-France Mobilités.

4) Pénalités

Tout nouveau Média à distance d'Information Voyageurs, visant à assurer les missions décrites aux Chapitres Information Voyageurs des Parties II, III et IV du présent Contrat et dans leurs annexes, utilisant des ressources financées tout ou partie dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé, et développé par la RATP sans l'accord d'Île-de-France Mobilités, entraîne des pénalités, prévues l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat, par mois entamé, à compter de sa mise en service auprès des Voyageurs. Ces pénalités seront déduites des rémunérations versées à la RATP au titre du contrat, dans les conditions prévues au contrat.

La vente par la RATP sur un canal de distribution des titres et produits tarifaires de la tarification Francilienne non prévu contractuellement entre Île-de-France Mobilités et la RATP entraîne des pénalités, prévues à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat, par mois entamé.

Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les médias ou canaux de distribution qui seraient mis en œuvre par l'entité affiliée à la RATP dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal, au sens de la **LOM**, indépendamment du présent contrat et qui doit faire l'objet d'une contractualisation ad-hoc.

Ces pénalités seront déduites des rémunérations versées à la RATP au titre du contrat.

Article 95 La distribution

Article 95-1 Les actions d'Île-de-France Mobilités relatives à la distribution

Île-de-France Mobilités conçoit et fait évoluer des services numériques de distribution à des fins de distribution par ses soins, par les transporteurs lorsque cela est prévu contractuellement ou par des tiers dans le cadre d'un contrat de distribution selon les conditions prévues par la loi. Ces services numériques permettent la vente à distance des services de transport qu'elle organise en Île-de-France selon les tarifs et les CGVU qu'elle fixe.

Article 95-2 Les engagements de la RATP relatives à la distribution

Les engagements de la RATP relatifs à la distribution numérique figurent dans l'Article 21-9 et l'Article 21-10 de la Partie I du présent contrat.

Article 96 L'innovation des services numériques et Médias à distance

Article 96-1 Le rôle et le champ d'actions d'Île-de-France Mobilités relatifs à l'innovation des services numériques et Médias à distance

Pour répondre aux enjeux stratégiques de développement des nouvelles formes de mobilité durables et responsables, Île-de-France Mobilités souhaite promouvoir, de manière active, à l'échelle de la Région Île-de-France, l'innovation en matière de nouvelles offres de mobilité et de services numériques d'Information Voyageurs et de billettique. L'ambition d'Île-de-France Mobilités est d'impulser une dynamique d'innovation communautaire, coordonnée entre les acteurs et cohérente au regard desdits enjeux stratégiques.

La stratégie d'innovation d'Île-de-France Mobilités dans le champ de la mobilité servicielle est définie dans le cadre d'un comité innovation défini dans l'Article 117 du présent contrat.

Le comité dédié à l'innovation sur le champ de la Mobilité Servielle se réunit à minima une fois par an et doit permettre à Île-de-France Mobilités de :

- Fixer, de manière glissante sur la durée du présent contrat, les orientations stratégiques en matière de mobilité servicielle, en identifiant plusieurs grandes thématiques d'innovation considérées comme stratégiques pour le développement des nouvelles offres de mobilité et des services d'information et de billettique en Île-de-France,
- Proposer d'éventuelles nouvelles lignes d'investissement qui seront inscrites dans le cadre du Protocole Pluriannuel d'Investissement, en cohérence avec les orientations stratégiques du comité. La RATP s'engage par ailleurs, sur demande d'Île-de-France Mobilités, à faire évoluer / adapter opérationnellement ses projets conformément aux orientations stratégiques de ce comité dans le respect du Protocole Pluriannuel d'Investissement. Les incidences financières ou opérationnelles de ces évolutions et adaptations seront discutées entre la RATP et Île-de-France Mobilités et feront l'objet d'un avenant au contrat.

Article 96-2 Les engagements de la RATP relatives à l'innovation des services numériques et Médias à distance

La RATP s'engage à assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, sous réserve que cela soit dans le respect des règles de concurrence applicables à ce type de partage et de développement en commun d'innovation avec d'autres opérateurs économiques. Elle s'engage aussi à répondre plus largement aux demandes d'informations / de données sous réserve qu'elles portent sur les données et informations que la RATP s'est engagée dans le présent contrat à communiquer. Si s'ajoutent d'autres données et informations, la RATP et Île-de-France Mobilités devront se mettre d'accord sur le principe de leur communication et leurs conditions. La RATP s'engage aussi à répondre aux autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités relatives au suivi des projets financés tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat.

La RATP s'engage à demander l'accord d'Île-de-France Mobilités avant d'entamer une expérimentation significative de nouvelles fonctionnalités d'un service numérique ou de Média à distance portant sur un des thèmes d'innovation stratégiques définis par le comité et financés par Île-de-France Mobilités sur le périmètre du présent contrat.

TITRE VII. GOUVERNANCE, SUIVI, CONTROLE

Chapitre I - Dispositions communes de suivi de gouvernance

Article 97 Obligations générales

Île-de-France Mobilités, en sa qualité d'autorité organisatrice, dispose d'un pouvoir général de contrôle et de suivi de l'exécution du Contrat.

A ce titre, la RATP est tenue à une obligation générale d'information et de coopération auprès de Île-de-France Mobilités. Elle se soumet aux audits et contrôles de Île-de-France Mobilités ou de ses préposés prévus à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat, et les facilite.

La RATP communiquera les informations demandées dans les conditions de confidentialité prévues à l'Article 8.

De même, la RATP est tenue à obligation générale de coopération et de communication des informations nécessaires à l'ouverture à la concurrence, aux échéances prévues par la loi, du service exploité, dans les conditions définies au Contrat.

Article 98 Exécution du contrat

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à la RATP un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Article 98-1 Principes généraux

Île-de-France Mobilités et la RATP 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 des difficultés rencontrées.

S'agissant des situations perturbées, les dispositions sont détaillées à l'article suivant.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités dans un délai raisonnable, à sa demande, toute information (parmi lesquelles les tableaux de bords, rapports, documents de nature contractuelle) relative à l'organisation ou à l'exécution des services et aux missions faisant l'objet du présent contrat. Cette obligation couvre également les informations contribuant à la facturation, l'organisation ou à l'exécution de ces services et missions dans le cadre de ce contrat, et d'une manière générale l'ensemble des informations utiles au plein exercice par Ile de France Mobilités de son rôle d'autorité organisatrice de la mobilité en Ile de France.

Les informations communiquées par la RATP à Ile de France Mobilités doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs de Ile de France Mobilités, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. Ile de France Mobilités est garant vis-à-vis de la RATP du respect de la confidentialité des informations correspondantes, en application des dispositions de l'TITRE I.Chapitre II -Article 8 fixant le régime de confidentialité.

Toutes les informations sont transmises par voie électronique sous format standard ou selon le format défini par Île-de-France Mobilités dans le présent contrat, facilement exploitable par un système de traitement automatisé. Les copies de documents sur des formats images ou non modifiables sont proscrits.

La transmission des informations demandées est accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information. La RATP s'engage à fournir dans un délai raisonnable une réponse à toute question d'Île-de-France Mobilités pour permettre l'interprétation des données transmises par RATP. Sur demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à fournir dans les meilleurs délais des explications détaillées sur la méthodologie de production des indicateurs, tableaux ou graphiques figurant dans les documents présentés par la RATP à Île-de-France Mobilités. En cas de désaccord sur le délai de transmission des documents ou informations, les Parties conviennent de se rapprocher selon les modalités définies à l'TITRE I.Chapitre II -Article 12.

Les formules de calcul de tout fichier de calcul sont conservées lors de sa transmission. En outre, les hypothèses et méthodes de calcul sont simultanément précisées.

Article 98-2 Situations perturbées

1) Information d'Île-de-France Mobilités sur les perturbations significatives

La RATP doit tenir Île-de-France Mobilités informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise. A cet effet, une procédure d'alerte est mise en place entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour :

1. tout accident lié directement à l'offre contractuelle ferrée et routière entraînant une blessure grave ou un mort (hors suicide) ;
2. tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises ferroviaires ;

3. tout incident entraînant une interruption ou une perturbation majeure de trafic sur une ligne ou un axe ferroviaire (à titre d'exemple, impliquant une évacuation de passagers, une perturbation qui impacte plusieurs lignes en même temps, une interruption de plus d'une heure en heure de pointe ou deux heures en heure creuse...);
4. d'une manière générale, les incidents pour lesquels RATP anticipe ou capte un impact médiatique (y compris sur les réseaux sociaux).

Pour ce type d'incidents, la RATP informe systématiquement Île-de-France Mobilités par email à l'adresse électronique réservée au dispositif d'astreinte ld-astreinte@iledefrance-mobilites.fr ou tout autre qui lui serait substituée par Île de France Mobilités, selon la chronologie suivante :

- Etape 1 : un flash d'alerte par mail dans les meilleurs délais à la suite de la survenance de l'incident ;
- Etape 2 : une (ou plusieurs) information complémentaire par mail qui indique si l'incident se prolonge ou prend de l'ampleur et qui précise les modalités de gestion de l'incident ;
- Etape 3 : une information de clôture de l'incident par mail.

Dans les cas les plus importants (impact fort et/ou impact médiatique), RATP complètera ce dispositif par des échanges téléphoniques avec l'astreinte d'Île-de-France Mobilités au numéro d'astreinte joignable 7 jours sur 7, 24h/24 au numéro communiqué par Île de France Mobilités.

A ce titre, les messages d'astreinte envoyés par RATP à Île-de France Mobilités, pour chaque incident, devront contenir les informations suivantes actualisées et mises à jour à chaque envoi (début, pendant et fin de l'incident) :

1. le motif de la perturbation en précisant la cause origine ;
2. le périmètre impacté : ligne, branche, tronçon ;
3. le type de perturbation : interruption ou réduction du trafic, ralentissement, suppression partielle / totale de mission ;
4. la présence de trains bloqués en ligne, et le cas échéant les délais d'évacuation des voyageurs et le dispositif d'accompagnement mis en place ;
5. l'heure de reprise du trafic ou de fin de l'incident estimée ;
6. le scénario de gestion des situations perturbées déployé, et le cas échéant les dispositifs de prise en charge des voyageurs mis en place (substitutions routières, report vers des itinéraires alternatifs, etc.)
7. La présence de personnes en difficulté.

RATP dispose d'une astreinte joignable 7 jours sur 7, 24h/24, au numéro communiqué à Île de France Mobilités.

Elle remet par ailleurs à Île-de-France Mobilités, sous forme informatique exclusivement :

1. Chaque mois, un compte-rendu des interruptions de service survenues la semaine écoulée (sauf incidences mineures) et ayant entraîné des conséquences sensibles sur les voyageurs ;

pour le mode FER, ces incidents sont remontés mensuellement à l'occasion de la « Réunion Mensuelle Ponctualité » telle que décrite dans la Partie II du présent contrat ;

2. un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et les mesures prises ;
3. sur demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation.

Pour les modes bus et Tram, le rapport journalier de la PG qui récapitule les incidents majeurs avec interruption de trafic est transmis à Île-de-France Mobilités quotidiennement.

2) Mesures d'exploitation en situations perturbées

La RATP s'engage à développer en anticipant autant que possible, des principes d'exploitation en situation perturbée pour offrir aux voyageurs, dans les cas de perturbations inopinées sur le réseau, le meilleur service adapté possible et dans les meilleurs délais. Ces principes tiendront notamment compte du degré et du type de perturbation ainsi que des capacités offertes par l'infrastructure.

Pour le RER, la RATP s'engage à traduire ces principes en scénarios d'exploitation en situation perturbée. Les scénarios élaborés par la RATP devront intégrer à la fois les principes de plan de transport adapté mis en œuvre, mais également l'information voyageurs mise en place et les logiques de prise en charge et de report multimodal. Une attention toute particulière devra être portée à la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Les engagements en termes d'information voyageurs en situation perturbée sont précisés dans les parties relatives à chaque mode.

RATP présentera à Île-de-France Mobilités lors d'une réunion annuelle un bilan d'utilisation des scénarios, tant de façon quantitative (nombre de cas de déclenchements) que qualitative (points positifs ou négatifs).

RATP s'attachera également à intégrer dans ces scénarios des principes de coordination avec d'autres opérateurs afin de limiter les conséquences des incidents et améliorer l'information (multimodale) des voyageurs.

RATP s'engage à définir et mettre en œuvre des plans d'actions ciblés afin de diminuer le risque et la récurrence d'incidents et d'en réduire l'impact sur l'exploitation.

Dans le cas particulier de perturbations survenant en fin de service et empêchant d'assurer l'offre prévue contractuellement, RATP mettra à disposition des voyageurs des moyens de substitution permettant de garantir la continuité du service dans les meilleurs délais.

3) Retours d'expérience

Île-de-France Mobilités et la RATP sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations et la ponctualité des voyageurs.

Pour autant, au-delà des efforts menés pour améliorer la régularité, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations et à l'information et la prise en charge en situation

perturbée, il est apparu indispensable à Île-de-France Mobilités d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

La démarche de retours d'expérience, qui complète la démarche de Comités de Lignes, vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des voyageurs, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer la gestion et la prise en charge des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées.

La démarche d'ensemble à laquelle adhère la RATP et à laquelle elle participe activement est décrite en annexe. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage d'Île-de-France Mobilités, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, métro, tramway).

L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commune à tous les acteurs du système ferroviaire envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

En sa qualité d'exploitant, la RATP participe aux travaux d'analyse des retours d'expérience organisés par Île-de-France Mobilités. Elle s'engage à donner les suites utiles relevant de ses responsabilités lorsqu'elles sont possibles et, le cas échéant, sous réserve de financement.

Article 98-3 Audition de RATP par le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités

Chaque année, à la demande du/de la Président(e) d'Île de France Mobilités, les représentants de RATP sont auditionnés par le Conseil d'administration d'Île de France Mobilités, en vue de présenter un bilan de l'exécution du contrat. RATP est informée de la date d'audition dans un délai de 30 jours avant la tenue de ladite audition. En cas d'urgence, ce délai peut être raccourci.

Article 99 Obligation générale de transparence notamment financière

Article 99-1 Rapport annuel de la RATP

RATP réalise un rapport annuel sur l'exercice échu et le transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 mars n+1.

Article 99-2 Rapport annuel financier de la RATP

Le rapport annuel comporte un rapport financier dont l'objectif est de porter à la connaissance d'Île de France Mobilités les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service contractuel, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Le compte-rendu financier devra notamment distinguer les comptes du GI, ceux de l'OT et ceux du service interne de sécurité.

En effet, conformément à l'article L.2142-16 du code des transports et comme rappelé à l'Article 34 du présent contrat, la RATP met en œuvre des comptes séparés pour l'activité d'opérateur de transport, l'activité de gestion de l'infrastructure mentionnée à l'article L. 2142-3 du même code, l'activité de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris mentionnée aux articles

20 et 20-2 de la loi n° 2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris et l'activité exercée par son service interne de sécurité mentionné à l'article L. 2251-1-2 du même code.

Conformément à l'article 2 du décret du 23 mars 2011, la RATP indique à Ile de France Mobilités les modalités d'établissement de la structure et de la répartition des coûts associés à chacune des missions exercées par la RATP en qualité de gestionnaire d'infrastructure.

Le rapport annuel indique également :

- Les opérations de détournement réalisées pour opérer la distinction entre les activités prévues au contrat et les activités hors contrat.
- Les modalités (chiffrées) d'imputation des charges aux activités non régulées du GI, conformément au décret n°2020-1752 du 28 décembre 2020.

La RATP informe Île-de-France Mobilités chaque année des modifications ayant une incidence significative sur les comptes.

Le rapport financier devra donc comporter notamment les pièces suivantes :

- Le compte de résultat de l'exercice, :
 - o Pour l'OT ;
 - o Pour le GI ;
 - o Pour le service interne de sécurité.
- Pour l'OT, le GI et le service interne de sécurité, le compte d'exploitation du contrat établi selon les règles de gestion de RATP qui sont communiquées à Île de France Mobilités, présenté par nature de produits et charges concourant à l'exécution du contrat et incluant les activités complémentaires. Il présente également :
 - o une analyse synthétique des résultats et de leur évolution par rapport aux prévisions contractuelles (actualisées des avenants) et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice ;
 - o Une analyse détaillant le plan d'actions mis en place par la RATP pour corriger les écarts et atteindre les objectifs contractuels ;
- Le chiffre d'affaires ventilé entre rémunérations d'Ile de France Mobilités, et autres recettes. Les versements d'Ile de France Mobilités feront également apparaître les rémunérations forfaitaires et, les différentes formes d'intéressements perçus ;
- Les coûts unitaires de la RATP rapportés à la production (trains-kilomètres) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
- Le montant des investissements intervenus pendant l'année n (distingués selon que les investissements sont financés par les différents apporteurs de fonds), comparé au montant prévu dans le plan d'investissement et le bilan des subventions ; un détail relatif aux informations fournies sur le PQI est en outre présenté dans la partie suivante consacrée à la gouvernance du PQI ;
- Un récapitulatif de l'évolution de la dette sur l'année échue et contractée au cours de l'exercice (synthèse en financement et endettement financier)
- Les comptes par réseaux (compte analytique de la RATP tel que remis sur la période 2016-2020, pour Bus et Tramway tant que les comptes détournés par mode ne sont pas communiqués), la décomposition des coûts des réseaux (Métro, RER, Tramway, Bus) et des UO (lignes de métro/RER/Tramway, dépôts de bus...) par fonctions transport, accueil vente, contrôle et sécurité, gestion des lieux et des équipements, ingénierie, infrastructure, support), le nombre de millions de VK et de voyages effectués par réseaux, les coûts unitaires par

réseaux rapportés aux VK, les coûts unitaires par réseaux rapportés aux voyages. La présentation des comptes par réseau de transport (Métro, RER, bus, tramway) est fondée sur le même format que le compte d'exploitation global, avec un détail des coûts de fonctionnement par fonction. Une déclinaison de ce compte issu de la comptabilité analytique est réalisée par unité opérationnelle : ligne de transport d'une part, centres de maintenance d'autre part.

- En particulier
 - o pour les surfaces occupées par les espaces commerciaux concédés ou libres, le montant des redevances perçues et des charges (pour l'OT et le GI, en distinguant les informations)
 - o un détail des redevances perçues et des charges liées à la concession de ses espaces publicitaires (pour l'OT et le GI, en distinguant les informations) :

En annexe :

- Des indicateurs liés à la gestion du personnel
 - o Effectifs moyens annuels par catégorie (encadrement, opérateurs) ;
 - o Effectifs moyens annuels par département de la RATP ;
 - o Tableau des effectifs de la RATP au 31 décembre de l'année échue ;
 - o Tableau faisant apparaître le nombre des départs en retraite et des recrutements de la RATP lors de l'année échue
- Une analyse des résultats et de leur évolution par rapport à la prévision contractuelle, et par rapport aux résultats de l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice. Cette analyse doit expliquer, sur la base des données disponibles, les écarts en termes de prix, volume, périmètre et tout autre effet significatif ; elle est effectuée pour les postes et évolutions significatives, sur la base des comptes de résultat au périmètre du contrat, notamment pour les postes suivants (si pertinents) :
 - o Les différents postes de produits
 - o Les charges d'énergie,
 - o Les charges d'affrètements et de circulation
 - o Les matières et autres charges externes
 - o Les impôts, taxes et versements assimilés
 - o Les frais de personnel (dont l'évolution du salaire moyen par agent toutes catégories confondues)
 - o Les autres charges de gestion courante
 - o Les dotations aux amortissements
 - o Les charges financières et exceptionnelles
- Un récapitulatif des maturités, taux et amortissements des lignes d'emprunts (bancaires ou autres) de l'EPIC RATP
- Les comptes sociaux de l'EPIC RATP et leurs annexes ;
- Un tableau de passage entre les comptes publiés et les comptes d'exploitation du contrat présentés au titre du rapport financier ;
- Pour les activités comptablement séparées, une analyse synthétique du bilan et de son évolution par rapport à l'année passée, expliquant les écarts significatifs :

- L'actif immobilisé (dont les immobilisations en cours)
- L'actif circulant (stocks, créances, trésorerie)
- Les provisions
- L'inventaire des biens de la RATP selon les dispositions du Titre IV – Biens et investissement des parties II, III et IV).

RATP peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'elle juge nécessaires pour apporter à Île de France Mobilités une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du service de référence.

Les parties conviennent également des dispositions suivantes pour mettre en œuvre le détournement financier complet de l'activité bus à effectuer par la RATP avec transmission à Île-de-France Mobilités, au fur et à mesure des évolutions de ses outils de pilotage internes, des éléments suivants :

- au 2ème trimestre 2021 : une vision complète des charges du département RDS (Réseau De Surface), (sur la base des comptes 2020)
- au 2ème trimestre 2022 : une vision complète des charges directes et indirectes du réseau de surface, (sur la base des comptes 2021)
- au 2ème trimestre 2023 : une vision complète, décomposée entre l'activité Bus et Tram, des charges directes et indirectes du réseau de surface, (sur la base des comptes 2022) et notamment des charges de maintenance des infrastructures du tramway.

Un cadre quantitatif et financier a été défini entre les parties et décrit en annexe X-14. Ce cadre est construit sur la base d'informations ou de données disponibles, c'est-à-dire d'informations (ou de données) existantes ou nécessitant des opérations limitées de traitement et de mise en forme de données existantes.

Il sera renseigné et adressé à Île-de-France Mobilités dans les deux mois suivant la signature du contrat, uniquement pour l'année 2020, selon le modèle qui figure en annexe, et qui inclut notamment

- Le détail des moyens et unités d'œuvre pour l'ensemble des modes d'une part,
- Des comptes par mode d'autre part,
- Les comptes du GI.

L'ensemble des éléments soumis à avis de l'ART au titre du GI sont transmis également à Île-de-France Mobilités.

Article 99-3 Informations financières complémentaires au rapport annuel financier

La RATP communique à Ile de France Mobilités, à titre de simple information :

- Une information synthétique sur le budget de l'année N+1, dans les 15 jours calendaires suivants son approbation par le Conseil d'administration de la RATP,
- Une information de gestion sur les comptes semestriels de l'EPIC de l'année N, dans le mois suivant leur présentation par le Conseil d'administration de la RATP

Le bilan social annuel, dans le mois qui suit sa présentation au CSE Central.

Article 99-4 Règles d'établissement des comptes et système comptable

La tenue du compte d'exploitation et de la comptabilité sociale de RATP est conforme aux principes comptables définis notamment aux articles L.123-12 à L.123-24 du Code du Commerce et selon les normes en vigueur.

Tous les documents de base de la comptabilité du service sont conservés par RATP pendant toute la durée du contrat et sont tenus à l'entière disposition d'Île-de-France Mobilités qui peut demander à les consulter à tout moment et jusqu'à 5 ans après la fin du contrat.

La RATP tient à disposition d'Île-de-France Mobilités les informations concernant son système comptable. Ces informations décrivent notamment l'organisation de l'information financière permettant de saisir, classer et enregistrer les données de base chiffrées ainsi que de présenter, conformément aux stipulations du présent Contrat, les différents états permettant à Île-de-France Mobilités d'apprécier la situation patrimoniale, la situation financière et le résultat RATP au titre du service prévu par le présent contrat, à la date de clôture de l'exercice comptable.

Les comptes de RATP sont certifiés par un commissaire aux comptes. Les comptes de chacune des activités comptablement séparées du service objet du présent Contrat sont également attestés par un commissaire aux comptes. Le rapport de certification des comptes de la RATP est transmis à Île de France Mobilités dans le rapport annuel d'exécution du service. Les rapports d'attestation sur les comptes des activités séparées objet du présent Contrat sont transmis 15 jours après leur émission par les commissaires aux comptes, et au plus tard le 30 juin.

Toute évolution significative des méthodes comptables donne lieu à information d'Île-de-France Mobilités sous la forme d'une note explicative exposant les motifs de la modification, les différences entre le nouveau système comptable et le système antérieur et les impacts financiers significatifs.

Article 100 Suivi de l'exécution du contrat

Article 100-1 Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat

Dans le cadre du développement des systèmes d'information de la RATP, Île-de-France Mobilités souhaite que les modalités de transmission des données relatives à l'exécution du contrat évoluent au cours du contrat. La RATP s'engage à développer un portail digital permettant à Île-de-France Mobilités, a minima, de disposer de l'ensemble des éléments de reporting du contrat. Une première version sera proposée à Île-de-France Mobilités au plus tard au 1^{er} janvier 2022.

1) Information mensuelle :

RATP fournit un tableau de bord mensuel, au plus tard avant le dernier jour du mois suivant. Le tableau de bord mensuel fourni à Île-de-France Mobilités reprend l'ensemble des données mensuelles dont le reporting est prévu dans le corps du présent contrat et ses annexes.

2) Information trimestrielle :

RATP fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs dont le reporting est prévu trimestriellement dans le corps du présent contrat et ses annexes, au plus tard 45 jours après la fin du trimestre considéré.

L'information trimestrielle est transmise à Île-de-France Mobilités en amont des réunions trimestrielles selon les dates et dans les conditions de délais présentées ci-après.

3) Modalités de fourniture de l'information

La mesure de l'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité de l'offre et de la Qualité de service est effectuée par la RATP. Île-de-France Mobilités et la RATP conviennent de mettre en place, dans les 6 mois suivant la signature du présent contrat, un groupe de travail visant à définir les modalités et conditions de mise en œuvre d'une certification des processus de calcul des différents indicateurs de suivi de la qualité de l'offre et de la qualité de service par un organisme de contrôle extérieur. Le choix du type de certification opéré en commun accord entre les Parties devra notamment ne pas alourdir la charge de travail des équipes RATP. Les rapports de certification seront transmis à Île-de-France Mobilités sur simple demande. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre peuvent être vérifiées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101. L'ensemble des coûts d'investissement et d'exploitation initiaux et récurrents supplémentaires liés à cette démarche sont à la charge d'Île-de-France Mobilités et donneront lieu à l'établissement d'avenants au contrat.

Article 100-2 Rapport annuel

La RATP fournit chaque année à Île-de-France Mobilités avant le 31 mars un rapport annuel reprenant l'ensemble des données de reporting prévues dans le contrat. Les documents dont la transmission est prévue annuellement sont fournis en annexe ou dans le corps du rapport annuel en fonction de leur volume et/ou de leur niveau de détail. Ils font systématiquement l'objet d'une synthèse et d'une analyse permettant une prise de connaissance aisée du sujet. Le rapport annuel doit fournir une vision globale du service.

Les données de reporting fournies à fréquence trimestrielle ou mensuelle (et, dans ce cas, synthétisées trimestriellement) sont reprises et synthétisées également dans le rapport annuel.

Celui-ci inclut le rapport annuel financier mentionné à l'Article 99.

Afin de permettre à Île-de-France Mobilités de préparer dans les meilleures conditions la mise en concurrence du mode bus, conformément à la Partie IV de ce présent contrat, la RATP fera ses meilleurs efforts pour lui transmettre des données prévues au rapport annuel 2021 en priorité les items 3 à 11 ci-dessous, en tout ou partie, concernant le mode bus avant le 31 mars 2022.

Le rapport annuel est structuré selon les chapitres suivants :

1. Offre FER : dont mesure de la qualité de l'offre et travaux sur le réseau
2. Offre TRAM : dont mesure de la qualité de l'offre
3. Offre BUS : dont mesure de la qualité de l'offre, affrètement, construction des COB
4. Qualité de service (déclinaison par mode)
5. Sécurité
6. Tarification
7. Distribution & billettique

8. Fréquentation & connaissance du trafic
9. Information voyageurs
10. Investissements
11. Biens & inventaires : dont fichiers d'inventaire comptable et inventaire physique sur le domaine bus
12. Exécution économique et financière, dont rapport annuel financier
13. Gouvernance & exécution contractuelle : dont synthèse des avenants de l'année
14. Innovation
15. Communication
16. RSE

Son contenu précis, dont notamment l'articulation entre le corps du rapport et les annexes, est défini entre la RATP et Île-de-France Mobilités avant le 31 décembre 2021. Cet accord ne peut dans tous les cas remettre en cause les domaines majeures d'informations prévues dans le corps du contrat et ses annexes : il porte sur leur mise en forme et leur niveau de détail.

Article 100-3 Comité annuel de suivi du contrat RATP

Le comité annuel de suivi du contrat réunit annuellement, avant l'audition de la Présidente Directrice Générale de la RATP devant le Conseil d'administration d'Île de France Mobilités, les directions d'Île-de-France Mobilités et de la RATP. Il a pour but d'effectuer un bilan contractuel de la réalisation du service sur l'année n et de projeter les grandes orientations pour l'année n+1. Il concerne tous les modes et toutes les thématiques.

Le rapport annuel de la RATP visé par l'article précédent, publié chaque année le 31 mars, est à l'ordre du jour de ce comité.

Article 100-4 Comités de suivi thématiques

Les comités de suivi thématiques sont composés à l'initiative des deux parties.

Pour respecter les délais internes d'Île-de-France Mobilités, les comités trimestriels se tiennent de préférence aux mois suivants : Mars, Juin, Septembre, Décembre.

Sont au minimum mis en place les Comités de suivi thématiques suivants :

Intitulé	Périodicité indicative	Date indicative (mois)
Comité de suivi de l'offre ou Comité de suivi « Offre/régularité ferroviaire »	Trimestrielle	Au moins 4 fois par an
Comités techniques offre ferrée	En tant que de besoin	A la demande IDFM et / ou RATP

Réunion Mensuelle Ponctualité/régularité offre ferrée	Mensuelle	Une fois par mois (à partir du 20 de chaque mois sauf en juillet-août), la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1)
Trajectoire de ligne RER	Annuelle	Avril/Mai
Comités de Lignes RDS	Trimestrielle	Si trimestrielle : Mars, Juin, Septembre, Décembre
Observatoires des vitesses des lignes RDS	En tant que de besoin	A définir
Comité de suivi « Offre/régularité Surface - Bus »	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de suivi infrastructure BSP et interface avec les gestionnaires	Semestrielle	Mars, Septembre
Comité des gestionnaires Tramway	Semestrielle	Mars, Septembre
Comité de suivi « Offre/régularité Surface – Tramway »	Semestrielle	Mars, Septembre
Comité de suivi Systèmes : Comité Tramway	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de suivi de la qualité de service	Trimestrielle	Juin (résultats T1), Septembre résultats T2), Décembre (résultats T3, Mars n+1 (résultats 4)
Comité consultatif de l'accessibilité (organisé par la RATP)	Annuelle	Décembre /janvier
Réunion qualité de service annuelle rassemblant l'ensemble des transporteurs	Annuelle	N/A
Point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle	Annuelle	Mai
Comité « Données »	En tant que de besoin	N/A
Comité de niveau 2 Média / Information Voyageurs	Annuelle	Mai
Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs	Semestrielle	Mars, Septembre
Comités de Programme Information Voyageur	Annuelle	Mai
Comité de Sécurité Navigo	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de suivi billettique	Semestrielle	Au plus tard Mai et Novembre
Comité de suivi Navigo Liberté +	A définir	A définir
Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité tarifaire et validations	Semestrielle	Juin, Novembre ou Décembre
Qualité et intéressement aux validations	Semestrielle	Mai, Novembre (uniquement sur 2021)
Comité de suivi de la construction des COB	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre

Réunion de supervision du déploiement du nouveau Schéma directeur des systèmes d'information domaine RDS	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de suivi « Mise en concurrence du mode Bus »	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de suivi des Travaux (COSUT)	Cinq fois par an	Mars, Juin, Septembre, Décembre + 2 autres mois
Comité de suivi du PQI	Semestrielle	Juillet ; Décembre ou janvier.
Comité économique ou Comité mensuel finance	Mensuelle	
Comité « Sécurité des biens et des personnes » (SBP)	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité de communication partagée	En tant que de besoin	A définir
Réunion annuelle (Communication)	Annuelle	Mai
Comité de suivi (Communication)	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Réunion de coordination (Communication)	Bi-mensuelle	Tous
Réunion éditoriale (Communication)	Bi-mensuelle	Tous
Comité de suivi « Gestionnaire d'infrastructure »	Trimestrielle	Mars, Juin, Septembre, Décembre
Comité innovation	Semestrielle	Mars, Septembre

D'autres comités de suivi thématiques peuvent être organisés sur demande d'Île-de-France Mobilités ou de la RATP selon des modalités à définir entre les Parties.

Article 100-5 Processus d'organisation des réunions

Il est prévu pour les comités et réunions une remontée d'informations (reporting) liée à la thématique et a minima à la fréquence de l'instance (le reporting pouvant être plus fréquent, par exemple mensuel sur une thématique donnant lieu à une réunion trimestrielle, ce point étant conjointement défini par les Parties).

En préparation de la tenue de l'instance :

- Île-de-France Mobilités soumet à la RATP au plus tard **20 jours** avant la réunion les focus qu'elle souhaite voir inscrits à l'ordre du jour.
- L'ordre du jour définitif est partagé et validé **10 jours** avant la réunion. Il est établi par la RATP ou Île-de-France Mobilités (à fixer par les parties).
- Au plus tard **3 jours** avant chaque comité, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités les documents supports de la réunion.

Les parties peuvent pour chaque instance d'un commun accord modifier ou adapter ces délais, au cas par cas ou de manière permanente.

A la suite de l'instance, une remontée des décisions (compte-rendu) est réalisée dans les conditions suivantes :

- Etablissement d'un compte-rendu sous **15 jours** après la tenue de l'instance, par la RATP ou Île-de-France Mobilités (à fixer par les parties)
- Validation du compte-rendu par les deux Parties, sous **20 jours** après réception. En l'absence d'accord, le compte-rendu fait état des désaccords résiduels.

Article 101 Contrôle de l'exécution du contrat

Article 101-1 Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP

Il revient à la RATP de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficience de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent Contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus à Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités

Île de France Mobilités dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle sur l'exécution du Contrat et le respect, par la RATP, de ses obligations. Île-de-France Mobilités exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à :

- Assurer Île-de-France Mobilités de la bonne exécution par RATP, soit directement, soit au travers de ses filiales ou activités communautaires, du service contractualisé prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat ;
- Permettre à Île-de-France Mobilités de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par RATP au titre du contrat et ses autres activités ;
- Contrôler la formation des coûts, l'étanchéité entre les activités GI et de l'OT, l'activité de gestion technique du réseau du transport public du Grand Paris et de l'activité de sûreté, les imputations analytiques des coûts ;
- Contrôler le processus d'élaboration et de suivi de tous les indicateurs contractuels ;
- Contrôler des éléments du système informatique de RATP utilisant les bases de données d'Île de France Mobilités aux fins de vérifier que l'utilisation de(s) la(es) base(s) est conforme aux dispositions concernées au sein du présent Contrat, et en particulier que les données affichées par le système informatique de RATP sont conformes aux informations transmises ;
- Auditer le système de remontées de données télébilletiques de RATP pour analyser l'intégrité des processus et des données de validation ;
- Contrôler les informations transmises par la RATP afin d'organiser l'ouverture à la concurrence, aux échéances prévues par la loi, du service contractualisé, et plus particulièrement celle des lignes de bus au 1er janvier 2025,
- De manière générale accéder à tout élément permettant à Île de France Mobilités de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques et financiers en lien avec l'exécution du présent contrat.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent et afin de réaliser ce même contrôle, Île-de-France Mobilités se réserve en outre le droit de faire procéder à des contrôles inopinés sur le réseau de transport exploité dans le cadre du présent Contrat, tout en respectant les règles de sécurité et de confidentialité prévues à l'TITRE I.Chapitre II -Article 8 et sans que ces contrôles ne soient de nature à dégrader l'exécution de l'offre commerciale.

Le droit d'audit vise notamment à :

- Examiner tous les éléments comptables et financiers ayant contribué à l'établissement des éléments comptables et extracomptables de la RATP et à évaluer les méthodes et outils employés par la RATP afin de recueillir, agréger et restituer au Île-de-France Mobilités les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.
- Apprécier le dimensionnement des moyens et la réalité des coûts imputés par la RATP à l'exécution du présent contrat.

Article 101-3 Modalités d'exercice des contrôles ou audits

1) Modalités d'exercice générales des contrôles et audit

Dans les cas de contrôle et d'audit, à l'exception des contrôles de qualité, la RATP est informée de la décision d'audit d'Île-de-France Mobilités, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cas où l'audit serait réalisé par un prestataire extérieur, Île-de-France Mobilités informera la RATP du nom du titulaire. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues à l'TITRE I.Chapitre II -Article 8 et, sur demande de la RATP, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, Île-de-France Mobilités ou les organismes extérieurs missionnés par Île-de-France Mobilités peuvent demander à la RATP la délivrance de tout élément d'information relatif à l'objet du Contrat et en lien avec l'ensemble des services prévus au présent Contrat. Ces éléments sont communiqués par la RATP dans un délai raisonnable.

La RATP s'engage à fournir les documents non listés dans le présent Contrat utiles à la bonne réalisation de ces contrôles et audits.

Toute constatation d'un surdimensionnement des rémunérations versées par Île-de-France Mobilités, au regard des coûts réels de l'opérateur, ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par Île-de-France Mobilités, fait l'objet d'un reversement au profit d'Île-de-France Mobilités et d'une correction des éléments relatifs aux écarts concernés.

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

Il appartient à Ile de France Mobilités, et à elle seule, de tirer les conclusions relatives aux insuffisances relevées lors des vérifications.

En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles la procédure de conciliation sera engagée par la partie la plus diligente dans les conditions prévues à l'Article 17 du présent contrat.

Conformément à l'Article 8 du présent Contrat les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant les cinq ans après la fin de l'audit concerné.

2) Modalités d'exercices complémentaires de certains contrôles et audits

En complément des dispositions ci-dessus :

- Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).
- Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, lorsque le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents d'Île-de-France Mobilités accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités s'engage à communiquer à la RATP la liste des auditeurs accrédités à cet effet et à prévenir la RATP de toute modification de ladite liste, et à respecter, le cas échéant pour les éléments financiers à caractère stratégiques, les obligations de confidentialité spécifiques qui s'appliquent conformément à l'Article 8 obligation particulière de confidentialité.

Chapitre II - Gouvernance et suivi des investissements

Article 102 Rôle d'Île-de-France Mobilités dans la définition des investissements

Île-de-France Mobilités définit, en concertation avec les maîtres d'ouvrages et opérateurs de transports, le service à apporter aux voyageurs sur les réseaux franciliens. Le contenu du service à apporter quotidiennement aux voyageurs par la RATP est détaillé plus précisément dans les Parties II, III et IV sur le service et l'offre commandés par Île-de-France Mobilités.

La mise en œuvre de ce service de référence nécessite que les politiques de services définies par Île-de-France Mobilités soient mises en œuvre par la RATP. En termes de programmation et de mise en œuvre des investissements, cela doit notamment se traduire par :

- la réalisation des investissements du Plan Quadriennal d'Investissements (PQI) du contrat qui sont nécessaires aussi bien au maintien en l'état et au renouvellement des biens, qu'à l'amélioration ou le développement des services aux voyageurs ;
- l'intégration, par la RATP, des politiques de services d'Île-de-France Mobilités dans la définition des investissements et dans l'élaboration de perspectives programmatiques pluriannuelles.

Île-de-France Mobilités veille notamment à la cohérence des projets d'investissements présentés par la RATP avec les politiques de services aux voyageurs qu'elle définit. Elle veille en outre à la mise en œuvre, par la RATP, des investissements inscrits au plan d'investissement du contrat selon les principes définis dans la suite de ce chapitre. Elle ne se substitue pas à la RATP dans ce qui relève de son champ de compétence et de ses responsabilités.

Article 103 Rôle de la RATP dans la définition des investissements

La RATP concourt au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transports de voyageurs définis par le contrat et pour remplir les obligations spécifiques que lui a confiées la loi concernant la gestion des infrastructures.

La RATP s'engage à établir les perspectives pluriannuelles d'investissements et à mettre en œuvre le Plan Quadriennal d'Investissement du contrat.

La RATP s'engage à tenir compte des principaux objectifs suivants :

- satisfaire ses obligations en matière de gestion d'infrastructures, garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens affectés à l'exploitation, et assurer la sécurité des voyageurs, en conformité avec les réglementations en vigueur ;
- améliorer la ponctualité, la régularité et la qualité du service offert aux voyageurs
- Assurer la transition énergétique.

La RATP élabore et présente à Île-de-France Mobilités un plan d'investissements à réaliser au cours du contrat, permettant d'atteindre ces objectifs et la mise en œuvre des politiques de service définies par Île-de-France Mobilités.

Article 104 Éléments constitutifs du PQI

Le PQI est issu de la consolidation des plans d'investissements relatifs respectivement aux investissements du GI et de l'OT.

Le PQI est décomposé en 13 Programmes d'investissement :

- Billettique ;
- Bus ;
- Ferré Gares et services ;
- Ferré Transport – Accroissement de la capacité de transport ;
- Ferré Transport – Ateliers ;
- Ferré Transport – Matériel roulant ;
- Ferré Transport – Systèmes ;
- Information Voyageurs ;
- Innovation ;
- Investissements transverses ;
- Outils et infrastructures du GI ;
- Sûreté ;
- Tramway.

Les programmes sont organisés de la façon suivante :

- chaque Programme est décliné en plusieurs Sous-Programmes ;
- chaque Sous-Programme est composé de Catégories d'Investissements ;
- chaque Catégorie d'Investissement est soit un Projet d'Investissement, soit une somme de Projets à venir ou déjà décidé) ;

- chaque Catégorie d'Investissement est décomposée en Sous-Catégories d'Investissement en fonction de l'affectation GI/OT/SUR et en fonction du Type d'Investissement (fonds propres/subventionnées).

Chaque projet dont le coût Estimé A Terminaison (EAT) dépasse 5 M€ fait l'objet d'une catégorie dédiée au moment où il est lancé.

Chaque catégorie possède un identifiant unique (ID). Par analogie, le terme « ID » peut être utilisé en lieu et place du terme « sous-catégorie » dans les articles suivants.

Les projets sont caractérisés par un stade d'avancement qui peut être de deux nature :

- stade « prospect » tant que la décision d'investissement n'est pas actée
- stade « lancé » lorsque la décision d'investissement est actée.

Pour les projets en gouvernance conjointe : le stade « études » au démarrage des études de l'AVP générera la création d'une catégorie.

Les ajouts de projets au PQI sont traités dans l'Article 108-6.

Article 105 Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI

Le PQI étant équilibré en emplois/ressources, sa réalisation fait l'objet d'un engagement de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- la RATP réalise les investissements du PQI dans les délais prévus au contrat et met à jour leur suivi par programme, en conformité avec les principes de gouvernance définis dans le présent chapitre ;
- la RATP réalise les études des projets dans les délais définis dans les conventions de financement et/ou dans les fiches projets, dans le respect des documents directeurs d'Île-de-France Mobilités et des objectifs d'amélioration de la ponctualité / régularité et de la qualité de service ;
- pour les investissements impactant SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions ou la Société du Grand Paris, la RATP se coordonne régulièrement avec le gestionnaire d'infrastructure et/ou le maître d'ouvrage et/ou le propriétaire des infrastructures concerné(s) aux différentes phases des opérations (en vue d'apprécier l'opportunité des investissements présentés à Île-de-France Mobilités, évaluer leur efficacité, mener les études, , proposer une programmation, organiser leur mise en œuvre...);
- la RATP met à jour régulièrement les informations descriptives des investissements inscrits au PQI et réalisés conformément au dispositif de suivi décrit dans l'Article 109. Elle alerte sans délai Île-de-France Mobilités des éventuels retards d'investissements impactant significativement le service aux voyageurs ou son évolution programmée.

Article 106 Financement du PQI

Le financement du PQI repose sur :

- Les fonds propres de la RATP dont une des composantes est la contribution annuelle R2 versée annuellement par Île-de-France Mobilités à la RATP selon les modalités décrites dans le TITRE III ;
- des subventions d'Île-de-France Mobilités, qui sont engagées par Île-de-France Mobilités sous réserve d'un dossier technique complet et documenté présenté par la RATP dans un délai raisonnable qui ne peut être inférieur à 2 mois avant le Conseil d'administration approuvant la convention de financement, permettant une instruction approfondie et la validation d'Île-de-France Mobilités, et d'une décision

favorable de ses instances délibérantes. Ces subventions sont affectées le cas échéant à GI ou OT, selon la nature des biens relatifs à ces investissements ;

- les subventions d'autres entités programmées par la RATP conformément à sa maquette financière.

Les hypothèses de construction du PQI relatives aux subventions prennent en compte :

- les principes suivants **pour les nouvelles conventions** (signées entre les parties à compter du 01/01/2021) :

- o Subventionnement à 100% par Île-de-France Mobilités des nouveaux projets concernant :
 - des acquisitions de matériels roulants ;
 - des projets de gares routières ;
 - des projets relatifs à l'information voyageur et la billettique ;
 - des projets portant sur les biens de retour et biens de reprise des programmes « Bus » et « Tramway », hormis certains projets patrimoniaux et/ou nécessaires à la continuité de service et à la sécurité qui relèvent de la responsabilité de la RATP ;
- o Les coûts de personnels de la RATP immobilisés (maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage, frais d'études et de surveillance) sont éligibles au financement d'Île-de-France Mobilités à l'exception des frais d'études et de surveillance de MRF. Les coûts de personnels de la RATP immobilisés sont calculés comme la somme des coûts directs et des coûts indirects marginaux des personnels (coûts indirects marginaux par rapport aux coûts indirects couverts dans le contrat d'exploitation) ;

Pour les conventions de financement de matériel roulants, les coûts éligibles à la subvention d'Île-de-France Mobilités intègrent :

- le petit outillage immobilisé ;
- les pièces de rechange immobilisées ;

- les principes suivants **pour les anciennes conventions** (signées entre les parties antérieurement au 01/01/2021) :

- o Mise en place d'avenants uniquement pour les conventions désignées ci-après :
 - le MF19 ;
 - les bus objets de la convention 2018/2020 (le périmètre des autres conventions matériel roulant n'est pas modifié) ;
 - acquisition de 20 MP14 5V pour le renouvellement des MR L11
 - acquisition de 20 trains MP14 6V pour la L4 du Métro
 - mise à niveau technique des trains MF77 lignes 7 et 8 du métro
 - opération de rénovation de 31 éléments MI84 de la ligne B
 - mutation 47 MP89CC L4 vers L6
 - rénovation 43 MI2N
- o Ces avenants auront pour objet de modifier les conventions de façon à acter, avec une prise d'effet au 01/01/2021, les modalités suivantes :
 - passage à un subventionnement à 100% par Ile-de-France Mobilités ;
 - prise en compte des outillages dans l'assiette subventionnée par Ile-de-France Mobilités ;
 - Prise en compte du stock initial des pièces de rechange du matériel roulant.

- Les principes suivants pour toutes les conventions de financement de matériel roulant :
 - o Les coûts de personnels de la RATP immobilisés relatifs aux opérations d'intervention sur les matériels roulants, ainsi que, le cas échéant, l'intégration d'équipements complémentaires, effectuée en complément du produit livré par le fournisseur sont financés via les conventions de financement, y compris au-delà du 31/12/2020.
 - o Les coûts de personnels de la RATP immobilisés sont calculés comme la somme des coûts directs et des coûts indirects marginaux des personnels (coûts indirects marginaux par rapport aux coûts indirects couverts dans le contrat d'exploitation) ;
 - o Les deux précédents alinéas complètent l'article 6.2.3.1 du protocole de gouvernance du matériel roulant entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Article 107 Cas des investissements GI

Dans le cas où l'Autorité de Régulation des Transport formulerait des demandes relatives à la programmation, la gouvernance ou le suivi des investissements concernant les biens constitutifs de l'infrastructure au sens du Code des transports et relevant de la mission de GI, les parties conviendront des suites à donner à ces demandes.

Les projets et programmes ne figurant pas au PQI ou n'étant pas validés ultérieurement par Île-de-France Mobilités ne donneront pas lieu à la création d'actifs entrant dans la base d'actifs afférents à l'activité régulée du GI, retenue pour le calcul de la rémunération du GI visé par le décret 2020-1752 dans le cadre de l'exécution du contrat 2021/2024.

Article 108 Programmation des investissements

Article 108-1 Principes généraux

Les parties conviennent de traiter l'ensemble des investissements réalisés par la RATP au titre du contrat dans trois plans d'investissements relatifs respectivement aux investissements du GI, de l'OT et de SUR et faisant l'objet d'une consolidation dans un PQI consolidé. La construction et la gouvernance de ces plans d'investissements respectent les obligations de chacune des parties

Ces obligations sont, notamment pour le matériel roulant, spécifiées dans le protocole de gouvernance du matériel roulant.

La RATP a notamment des responsabilités particulières du fait de sa mission de gestionnaire d'infrastructures. Elle les met en œuvre dans la programmation et dans l'exécution du plan d'investissement du GI, dont le financement est assuré par le présent contrat. Ces responsabilités particulières ne font pas obstacle à l'exécution des missions d'Île-de-France Mobilités en matière d'analyse et de suivi des investissements associés.

Au global, la gouvernance du PQI a pour objectif de donner un cadre d'ensemble au suivi des investissements, sans porter atteinte aux spécificités légales ou conventionnelles des différentes catégories de biens.

Le PQI, en raison de la nature des informations qu'il contient, constitue une information confidentielle au sens de l'Article 8 du contrat.

Article 108-2 Programmation quadriennale des investissements

Le PQI à réaliser au cours du présent contrat est élaboré par la RATP dans le respect des objectifs et des orientations des parties. Il est annexé au présent contrat.

Cette programmation tient plus particulièrement compte :

- de la nécessité de garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens, et d'assurer la sécurité des voyageurs, dans le respect des réglementations en vigueur;
- de la nécessité d'améliorer le service aux voyageurs dans les meilleurs délais ;
- de la nécessaire harmonisation des calendriers des différents projets d'investissement à réaliser dans les mêmes lieux du transport, afin de minimiser l'impact des travaux sur les dessertes et les flux de voyageurs ;
- des équilibres financiers et de leur évolution.

Les annexes décrivant le PQI sont actualisées et complétées avant le cycle PPI S2 2021.

Le PQI actualisé et complété est traduit dans :

- l'annexe XII-1 qui constitue le « PQI financier » traduit par sous-catégorie et comportant un tableau général ainsi qu'un tableau par affectation GI, SUR et OT intégrant pour chaque catégorie :
 - o le numéro d'ID ;
 - o le programme, le sous-programme et le nom de la catégorie ;
 - o l'affectation (GI/OT/SUR) ;
 - o la gouvernance applicable à la catégorie, selon les définitions de l'Article 109 ;
 - o le stade (prospect ou lancé) ;
 - o le type de biens concerné par l'investissement (biens de retour, biens de reprise ou bien propres) à mettre à jour au plus tard d'ici le PPI S1 2022 ;
 - o le type de financement (subvention/FP);
 - o le taux de financement des conventions de financement éventuel par Île-de-France Mobilités ;
 - o le taux de financement des conventions de financement éventuel par des entités tierces ;
 - o la référence de la convention de financement IdFM éventuellement applicable (sur le MR dès 2021 et au plus tard pour le PPI S1 2022 pour les autres conventions);
 - o les crédits de paiement, dépenses sur fonds propres, dépenses subventionnées et appels de fonds exprimés calculés par application des taux de financement des conventions de financement en euros courants :
 - antérieurs à 2021 ;
 - pour chaque année sur la période 2021-2024 ;
 - postérieurs à 2024 pour les projets en phase « études » et « lancés » ;
 - l'estimation à terminaison par catégorie (hors projets récurrents en gouvernance patrimoniale) en euros courants pour les projets « études » et « lancés »;
- l'annexe XII-2 qui constitue la description « physico-financière » du PQI et est composée de :
 - o l'annexe XII-2-a qui établit la correspondance entre les « fiches projets » et les catégories ;
 - o l'annexe XII-2-b qui regroupe l'ensemble des « fiches projets » décrivant le contenu et l'objectif des projets, leurs coûts et financement ainsi que leur planning prévisionnel.

La RATP complète les annexes, un an avant l'échéance du contrat, avec les dépenses prévues par année sur la période 2025-2030.

Article 108-3 Actualisation du PQI et perspectives d'investissements sur le plus long terme

La RATP met à jour chaque semestre la programmation des investissements et transmet à Île-de-France Mobilités les annexes XII-1 et XII-2 mises à jour.

La mise à jour respecte les principes suivants :

- La mise à jour prend en compte les dépenses antérieures constatées à la date de mise à jour pour chaque ID ;
- La mise à jour des EAT et des dépenses prévisionnelles est faite dans le respect des dispositions liées à la gouvernance de chaque projet et notamment celles décrites dans l'Article 109 relatif à la gouvernance des projets ;
- La mise à jour respecte les règles liées à la fongibilité définies dans l'Article 108-4 ;
- L'ajout de nouveaux ID est réalisé selon les principes énoncés dans l'Article 108-6 ;
- la mise à jour intègre les dépenses prévisionnelles au-delà de 2024, pour les projets en phases études et lancés.

Article 108-4 Fongibilité des crédits de paiement

Les parties conviennent que les crédits de paiement prévus dans le PQI ne sont pas fongibles entre programmes et entre l'OT et le GI. Ainsi :

- Les crédits de paiement en euros courants affectés à un programme relevant de l'OT tels que défini dans l'annexe XII-1 ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant ;
- Les crédits de paiement en euros courants affectés à un programme relevant du GI tels que défini dans l'annexe XII-1 ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant.
- toutefois pour un même projet donné concernant à la fois l'OT et le GI, l'affectation définitive des dépenses en comptabilité entre OT et GI pourra varier par rapport aux prévisions initiales, en application des normes comptables. Un bilan de ces changements d'affectation sera réalisé en fin de contrat, et les parties conviennent de se rapprocher pour examiner les conséquences et neutraliser les éventuelles distorsions induites sur les rémunérations de l'OT et du GI.

Par ailleurs, la RATP participe au financement de certains projets inscrits au CPER ou lancés par la SGP. Cette participation est limitée, en euros courants sur les quatre années du contrat, au montant correspondant tel qu'il résulte de l'annexe XII-1, c'est-à-dire à la somme des dépenses en fond propres allouées à ces projets dans cette annexe et calculées sur la base des taux contractuels des conventions de financement. Toute modification à la hausse de ce montant se fait par voie d'avenant.

En cas de dépassement du montant alloué à l'un de ces projets du fait de la défaillance d'un financeur ou d'un surcoût non couvert par les financeurs, RATP alerte Île-de-France Mobilités. Les parties conviennent de se rapprocher pour étudier les clauses prévues dans les conventions concernées, engager solidairement la concertation avec les financeurs et définir conjointement les mesures envisageables pour neutraliser les conséquences notamment financières sur le contrat.

Article 108-5 Articulation entre le présent contrat et les conventions de financement IdFM

Cet article ne concerne pas le matériel roulant (protocole MR applicable).

Dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi des projets figurant au PQI et faisant l'objet de subventions de la part d'Île-de-France Mobilités, des conventions de financement seront à mettre en place selon un calendrier proposé par la RATP et validé conjointement dans le respect des calendriers d'exécution des projets.

Dans le respect des gouvernances propres à chacun des projets :

- Le présent contrat régit notamment les principes relatifs :
 - o aux engagements des parties en termes de suivi physique des projets et de respect des enveloppes financières, notamment aux principes généraux en matière de fongibilité ;
 - o à l'architecture globale de la comitologie de suivi des projets ;
 - o aux règles de confidentialité, de propriété intellectuelle et de transmission des documents relatifs aux projets ;
 - o au droit d'audit et de contrôle d'Île-de-France Mobilités ;
 - o aux obligations générales en termes de communication ;
 - o aux sanctions en cas de manquement à l'ensemble de ces obligations.

- Les conventions de financement constituées de conventions dédiées soit à un projet soit à un ensemble de projets régissent notamment :
 - o La description des projets concernés, leur calendrier prévisionnel de réalisation, leur budget prévisionnel et son actualisation, en cohérence avec le PQI ;
 - o La nature et les modalités de prise en charge des dépenses du Maître d'ouvrage par Île-de-France Mobilités ;
 - o les modalités de calcul et le montant plafond de la subvention accordée par Île-de-France Mobilités et sa durée de validité ;
 - o Les modalités d'exécution financière applicables (notamment modalités de versement et le cas échéant de restitution de la subvention);
 - o Les conséquences spécifiques en cas de manquement des parties à leurs obligations prévues par les conventions ;
 - o Le cas échéant, les stipulations complémentaires aux stipulations générales figurant au présent contrat.

Les clauses des conventions de financement prévalent sur celles du présent contrat.

Article 108-6 Traitement des projets complémentaires au PQI initial

La RATP peut être amenée à présenter à Île-de-France Mobilités une demande de modification du PQI. Dans ce cas elle présentera à Île-de-France Mobilités, les projets qui rentrent dans l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- Projets de nature à augmenter significativement les volumes financiers des catégories récurrentes ;
- Projets susceptibles de modifier significativement et durablement le service aux voyageurs sur la durée du contrat ou au-delà ;
- Projets ayant un coût Estimé A Terminaison (EAT) évalué à plus de 5 M€.

Ces demandes d'ajout de projets seront motivées par un dossier explicitant :

- l'opportunité et les éléments potentiellement déclencheurs de ces investissements ;
- l'impact sur l'évolution du service aux voyageurs, leur efficacité potentielle et les fonctionnalités nouvelles développées ;
- une appréciation quantifiable quand cela est possible des principaux bénéfices attendus (en termes par exemple de ponctualité et de régularité, production ou robustesse de l'offre, qualité de service, coûts ou économies de fonctionnement induits). Lorsque l'investissement proposé est susceptible d'améliorer les résultats d'un indicateur contractuel, l'évolution maximale espérée de l'indicateur sera indiquée ;
- les conséquences éventuelles de l'investissement présenté sur la nécessité de réaliser d'autres investissements connexes, ou sur les échéances des investissements du PQI ;
- le calendrier envisagé pour la réalisation physique de l'investissement (principales phases d'études et de travaux) ;
- l'impact financier envisagé sur le PQI et sur ses trois composantes GI/OT/SUR, et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer ces investissements.

La RATP transmet les documents ou informations relatifs à ces investissements au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrés en amont du comité de programme en charge de son instruction. Dans le cas d'un avis favorable du comité de programme, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités une fiche projet établie sur le modèle de l'annexe XII-6, au plus tard une semaine avant la tenue du Comité de Suivi du PQI.

Île-de-France Mobilités peut ajouter des projets au PQI sous réserve du maintien des équilibres financiers du PQI. Île-de-France Mobilités peut également réaliser en toute autonomie des opérations d'investissements et mettre à disposition de la RATP les biens ou équipements ainsi réalisés, dans le respect des prérogatives du GI.

La RATP et Île-de-France Mobilités décident conjointement en Comité de Suivi du PQI de l'opportunité d'intégration des projets proposés dans le PQI.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit, pour se prononcer en CSPQI, de solliciter la communication de documents ou informations supplémentaires, une ou des réunions ad hoc suite aux premiers éléments présentés par la RATP en comité de programme, notamment sur le contenu plus détaillé de l'investissement et sur son impact financier.

L'intégration des projets et leur traduction en catégorie se fait conformément aux dispositions de l'Article 104 et selon les principes de la gouvernance dont ils relèvent conformément à l'Article 109.

Île-de-France Mobilités peut demander d'intégrer en gouvernance « conjointe », telle que définie à l'Article 109-1, les nouveaux projets concernant le mode bus, les systèmes d'information tramway, l'information voyageurs, la billettique, la sûreté et la modernisation des gares et stations (hors projets entrant dans les gouvernances « patrimoniale » et « innovation »).

Le dispositif d'incitation au respect des coûts des projets du GI défini au 11) de l'Article 109-1 s'applique à la composante GI des nouveaux projets relevant de la gouvernance « conjointe » et dont la somme des coûts objectifs des composantes GI et OT est supérieure à 40 M€, hors projets subventionnés par d'autres acteurs qu'Île-de-France Mobilités. Les parties peuvent également convenir d'appliquer ce dispositif à certains projets stratégiques du GI ajoutés en cours de contrat.

Article 109 Gouvernance des projets d'investissement

Les projets d'investissement, hormis ceux régis par le protocole de gouvernance des matériels roulants font l'objet de plusieurs types de gouvernance listées ci-dessous

- Gouvernance conjointe ;
- Gouvernance patrimoniale ;
- Gouvernance transverse ;
- Gouvernance innovation ;
- Gouvernance financement tiers ;
- Gouvernance simplifiée.

Les articles qui suivent décrivent pour chacun de ces types de gouvernance leur champ d'application, les principes de décision de lancement des projets, les informations à transmettre en amont de cette décision et au titre du reporting sur l'avancement du projet ainsi que les principes de reporting sur l'avancement des projets.

Article 109-1 La gouvernance « conjointe »

1) Champ d'application

La gouvernance « conjointe » est applicable :

- Aux projets dont les estimations à terminaison (EAT) dépassent 40 M€ en cumulant les investissements des investissements OT et GI relatifs au projet considéré ;
- Aux projets dits « stratégiques » dont la liste figure en annexe XII-3.

Île-de-France Mobilités a la possibilité de décider à tout moment qu'un projet relevant de la gouvernance « conjointe » soit traité dans le cadre de la gouvernance « simplifiée » décrite à l'Article 109-6, cette décision étant irrévocable.

2) Etudes antérieures à la décision d'investissement

a) Etudes d'opportunité et de faisabilité et programme des études préliminaires

La RATP réalise des études d'opportunité et de faisabilité pour tous les projets en gouvernance « conjointe » au stade prospect dont l'EAT dépasse 50 M€ et qui ne sont pas la conséquence d'une décision d'Île-de-France Mobilités déjà prise. Ces études sont transmises en intégralité à Île-de-France Mobilités à l'exception des documents cités au 10) de l'Article 109-1.

Pour tous les projets, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités un programme d'études préliminaires établi le cas échéant sur la base des études d'opportunité et de faisabilité et décrivant les termes principaux du projet, notamment de caractéristiques coûts-délais-risques-bénéfices connus à ce stade ainsi que les différents scénarios à étudier dans le cadre des études préliminaires. En retour, Île-de-France Mobilités partage avec la RATP ses remarques et observations à prendre en compte dans le cadre des études préliminaires.

b) Etudes préliminaires et programme d'étude d'avant-projet

La RATP réalise des études préliminaires pour tous les projets en gouvernance « conjointe » au stade prospect. Ces études sont transmises en intégralité à Île-de-France Mobilités à l'exception des documents cités au 10) de l'Article 109-1.

La décision de lancer les études préliminaires est prise conjointement par les parties, sur la base du programme des études préliminaires.

A l'issue de la réalisation des études préliminaires, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités un programme d'étude d'avant-projet établi sur la base des études préliminaires et reprenant les termes principaux du projet, notamment de caractéristiques coûts-délais-risques-bénéfices. En retour, Ile-de-France Mobilités partage avec la RATP ses remarques et observations à prendre en compte dans le cadre de l'avant-projet.

3) Modalités de prise de la décision d'investissement

La décision d'investissement est prise conjointement par les parties, sur la base des études préliminaires et du programme d'étude d'avant-projet. Cette décision vaut lancement des études d'avant-projet et engagement des parties à financer et conduire le projet à son terme.

4) Etudes d'avant-projet

La RATP réalise des études d'avant-projet pour les tous les projets en gouvernance « conjointe » au stade prospect. Ces études sont transmises en intégralité à Île-de-France Mobilités à l'exception des documents cités au 10) de l'Article 109-1.

La RATP s'engage à réaliser les études d'avant-projet dans le respect du programme d'études d'avant-projet, en tenant compte le cas échéant des remarques et observations accompagnant sa validation lors de la prise de la décision d'investissement.

A l'issue de la réalisation de l'avant-projet, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités un avant-projet de synthèse établi sur la base des études d'avant-projet et reprenant les termes principaux du projet, notamment de caractéristiques coûts-délais-risques-bénéfices.

5) Validation de l'avant-projet et décision de poursuivre le projet

Les parties décident conjointement de poursuivre le projet sur la base des études d'avant-projet et de l'avant-projet de synthèse.

Dans le cas où l'EAT estimé en fin d'avant-projet dépasserait celui du programme d'avant-projet, établi sur la base des études préliminaires, de plus de 10%, Île-de-France Mobilités peut demander à la RATP de rediscuter le programme d'avant-projet, d'approfondir certains aspects des études ou d'arrêter le projet à ce stade.

Dans le cas où l'EAT estimé en fin d'avant-projet dépasserait celui du programme d'avant-projet de plus de 15%, si le projet est arrêté, le coût des études déjà réalisées est à la charge de la RATP. En cas

de dépassement compris entre 10 % inclus et 15 %, si le projet est arrêté, le coût des études est partagé à parts égales entre RATP et Île-de-France Mobilités. Dans les autres cas, dès lors que le programme d'avant-projet reste globalement respecté, si le projet est arrêté par décision d'Île-de-France Mobilités, le coût des études déjà réalisées est à la charge d'Île-de-France Mobilités.

En cas de délai de plus de 3 mois hors juillet-août et circonstances exceptionnelles du fait d'Île-de-France Mobilités entre la transmission des études d'avant-projet définitives et la décision de poursuivre le projet ayant des conséquences sur le planning du projet, le surcoût lié le cas échéant à la démobilisation et remobilisation des équipes projet, est ajouté au coût du projet et identifié en plus du coût objectif. Le planning est alors également adapté en conséquence. Il est entendu pour l'application de cet alinéa que l'avant-projet est considéré définitif une fois que sa version finale intégrant l'ensemble des éventuelles observations et validée par les instances internes de la RATP est transmise à Île-de-France Mobilités.

6) Modifications de l'avant-projet

Une fois l'avant-projet validé, la RATP s'engage à conduire le projet à son terme dans le respect des objectifs de l'avant-projet en termes de fonctionnalités à mettre en œuvre, de coûts et de délais.

Dans le cas où des circonstances imprévues, qu'elles relèvent ou non de la responsabilité de la RATP, viendraient modifier certains de ces objectifs, et notamment en cas de risque de dépassement de l'objectif de coûts de plus de 5%, provisions pour aléas et imprévus exclues, la RATP informe Île-de-France Mobilités sans délai.

En cas de prévision de dépassement du coût objectif du projet provisions pour aléas et imprévus incluses, lié à des circonstances imprévues, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités un document présentant les éventuelles mesures de toute nature pouvant être mises en œuvre pour que le coût final du projet ne dépasse pas son coût prévisionnel initial.

Cette transmission d'éléments justificatifs a lieu au plus tard 3 mois après l'apparition des circonstances imprévues. Elle porte sur :

- Les contraintes techniques lourdes, exceptionnelles et non prévisibles ;
- Les contraintes réglementaires mises à jour au cours du projet ;
- Les autres motifs, dont la nature doit être précisée ;
- Une estimation des conséquences sur le périmètre et les fonctionnalités du projet ;
- Une estimation des conséquences sur le calendrier du projet ;
- Une estimation des conséquences financières et les prévisions de consommation des provisions pour aléas et imprévus.

En cas de non-respect du délai d'information, la RATP encourt la pénalité pour non-transmission de documents prévue à l'Article 12.

Ces mesures doivent permettre d'identifier des économies par des solutions techniques particulières ou des modifications de programme, sans dénaturer pour autant les objectifs et fonctionnalités attendus des investissements financés. Un avis est ensuite rendu par Île-de-France Mobilités, à la suite duquel les parties s'accorderont le cas échéant sur une réévaluation du coût d'objectif.

En cas de circonstances imprévues ou d'évolution des modalités d'intervention retenues sur le réseau exploité pour diminuer la gêne à l'exploitation entraînant un risque de décalage de la date objectif de mise en service du projet, la RATP informe Île-de-France Mobilités sans délai. A la demande d'Île de France Mobilités, sous 3 mois, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités tous les éléments justificatifs nécessaires et disponibles permettant d'apprécier les causes et conséquences de ces événements. La RATP présente également les dispositions proposées pour tenir compte de ces circonstances et limiter autant que possible le décalage.

Toute modification du projet par rapport à l'avant-projet de synthèse peut faire, sauf accord entre les parties, l'objet d'un avant-projet de synthèse modificatif validé conjointement par les parties.

Le présent article s'applique, sur la base des documents cités au 9) de l'Article 109-1, aux projets relevant de la gouvernance « conjointe » dont l'avant-projet serait déjà terminé à la date de signature du contrat.

7) Décision d'arrêt du projet prise après validation de l'avant-projet

En cas d'arrêt du projet après démarrage de l'avant-projet, si la RATP est à l'origine seule de cette décision, les frais engagés seront pris en charge par la RATP, sans préjudice par ailleurs de l'engagement de sa responsabilité lorsque l'arrêt du projet résulte d'un comportement fautif de la RATP. Si Île-de-France Mobilités est à l'origine seule de cette décision, les frais engagés seront pris en charge par Île-de-France Mobilités comme suit :

- En cas de convention : selon les modalités conventionnellement prévues ;
- En cas de financement sur fonds propres : à hauteur des dépenses acquittées, engagées par RATP préalablement à la notification d'Île-de-France Mobilités d'arrêter le projet.

8) Contenu des études et documents

Les parties conviennent d'arrêter conjointement le contenu type des études et documents suivants au plus tard le 30 juin 2021, dans une note qui sera annexée au contrat :

- Etudes d'opportunité et de faisabilité ;
- Programme des études préliminaires ;
- Etudes préliminaires ;
- Programme des études d'avant-projet ;
- Avant-projet ;
- Avant-projet de synthèse.

Le contenu et le niveau de détail des études s'inspirera de la délibération 2011-06-31 d'Île-de-France Mobilités.

Les parties peuvent convenir, pour un projet donné, d'une adaptation du contenu et du niveau de détail des études tel qu'il est dans cette annexe, antérieurement au démarrage des études, afin de les adapter aux spécificités de chaque projet.

9) Cas des projets déjà initiés à la date de signature du contrat

Pour les projets inscrits au PQI déjà initiés à la date de signature du contrat et relevant de la gouvernance « conjointe », la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités au plus tard fin 2021 :

- Une fiche projet établie selon le modèle figurant en annexe XII-6 ;
- Un programme des études préliminaires pour les projets en cours d'études préliminaires ;
- Un programme d'études d'avant-projet pour les projets en cours d'études d'avant-projet ;
- Un avant-projet de synthèse pour les projets les plus complexes ou une présentation des études d'avant-projet, pour les projets en cours de conception détaillée (PRO) ;
- Les éléments principaux du programme fonctionnel pour les projets en cours de réalisation (ACT et phases suivantes).

Les parties peuvent convenir d'une adaptation de ces contenus pour un projet donné en fonction des spécificités de chaque projet.

Ces documents devront être conformes aux échanges antérieurs ayant déjà eu lieu entre les parties au sujet de ces projets et serviront de référence pour la suite des projets.

10) Exceptions aux principes de transmission des informations

La RATP est tenue, pour les seuls projets en gouvernance conjointe, de transmettre les seules études d'opportunité, préliminaires, AVP et AVP modificatifs, dans les conditions des 2) et 4) de l'Article 109-1.

Toutefois, la RATP n'est pas tenue, dans le cadre des dispositions des 2) et 4) de l'Article 109-1, de transmettre des documents ayant trait à ces études dont la diffusion pourrait entraîner une compromission du réseau ou une atteinte à la sécurité des biens et des personnes, ou un préjudice important au savoir-faire de la RATP. En complément des stipulations fixées par l'Article 8 de la Partie I du Contrat, les documents suivants ne sont ainsi accessibles qu'en data room et aux seuls personnels d'Île-de-France Mobilités :

- Etudes de sécurisation des points d'importance vitale ou des points de stockage des armes du GPSR ;
- Etudes de désenfumage des espaces, principes et systèmes de supervision de la sécurité incendie ;
- Etudes de cybersécurité des systèmes ;
- Etudes et spécifications des systèmes de type SAET, OCTYS ou MAV de ligne automatique ;
- Etudes de sécurisation de l'échange voyageurs sur ligne modernisée de type OPAL 4, OPAL 13 ;
- Etudes des phases de migration d'un projet de type OPAL 4 ou OPAL 13 ;
- Etudes des installations ferroviaires sur réseau existant dans le cadre de l'adaptation d'une ligne de métro et de RER pour l'arrivée d'un nouveau matériel roulant, un synoptique des modifications des installations fixes pouvant cependant être fourni.

Néanmoins, pour les quatre derniers alinéas précédents, la RATP transmet une synthèse des études, en complément du dossier de sécurité. En complément, sur demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmet les parties d'études permettant de réaliser ou faire réaliser des expertises sur les composantes coûts / délais / planning des projets. La transmission de ces documents se fera, dans les conditions de l'Article 8 susvisé, avec signature d'engagements de confidentialité individuels par les personnels ayant à utiliser ces données.

En particulier, Île-de-France Mobilités peut demander à la RATP :

- des estimations détaillées des coûts d'investissement ;
- des estimations argumentées de coûts d'exploitation et de maintenance ;
- des plans ou esquisses permettant à Île-de-France Mobilités de mener l'analyse des coûts et de comprendre les phasages de travaux ;
- des analyses de risques ;
- des analyses d'impacts exploitation en phase travaux ;
- des plannings détaillés et descriptifs des phasages ;

- la description détaillée de programmes de Maîtrise d'œuvre ;
- des études de trafic ;
- des mémoires techniques justifiant des choix techniques opérés sur des sujets à forts enjeux.

11) Dispositif d'incitation au respect des coûts des projets du GI

Un dispositif d'incitation au respect des coûts des projets du GI est prévu. Il s'applique aux projets en gouvernance « conjointe », hors projets subventionnés par d'autres acteurs qu'Île-de-France Mobilités, dont la somme des coûts objectifs des composantes GI et OT est supérieure à 40 M€. Les parties conviennent que ce dispositif s'applique également à certains projets stratégiques. La liste des projets auxquels s'applique ce dispositif figure en annexe XII-4.

Ce dispositif repose sur l'évaluation de l'écart entre le coût objectif et le coût constaté un an après la mise en service. Le coût objectif pris en compte pour l'application de cette clause est :

- Pour les projets pour lesquels l'avant-projet n'est pas encore validé à la date de signature du contrat, l'EAT inscrit à l'avant-projet de synthèse une fois validé, éventuellement modifié dans les conditions définies au 6) de l'Article 109-1 ;
- Pour les projets pour lesquels l'avant-projet est déjà validé à la date de signature du contrat, le coût objectif inscrit à l'annexe XII-1 éventuellement modifié dans les conditions définies au 6) de l'Article 109-1.

Les parties conviennent qu'il est fait application d'une prime ou d'une pénalité en fonction de l'écart constaté entre le coût objectif, provisions pour aléas et imprévus incluses, et le coût constaté :

- Si le coût constaté est inférieur à 92% du coût objectif, la RATP reçoit une prime égale à 10% de l'écart entre 92% du coût objectif et le coût constaté ;
- Si le coût constaté est supérieur à 108% du coût objectif, la RATP subit une pénalité égale à 10% de l'écart entre le coût constaté et 108% du coût objectif ;
- Si le coût constaté se situe entre 92% et 108% du coût objectif, aucune prime ou pénalité n'est appliquée.

Les surcoûts observés résultant des cas énoncés ci-dessous ne sont pas pris en compte pour le calcul d'une éventuelle pénalité :

- manifestation de risques / contraintes / demandes extérieures et non imputables à la RATP ;
- défaillances ou manquements graves d'un titulaire d'un marché attribué par la RATP dans le cadre du projet ou de l'un de ses sous-traitants, y compris les impacts / préjudices sur les autres marchés dès lors que ceux-ci sont en interaction, sous réserve que la défaillance ne résulte pas d'un comportement fautif de la RATP. Les montants sont alors justifiés par les demandes / réclamations des entreprises titulaires des autres marchés impactés. La RATP s'efforce d'obtenir une indemnisation de la part des fournisseurs défaillants, dont le montant est affecté au projet en compensation du surcoût ;
- allongement des délais, notamment pour les frais d'études et de surveillance ou les coûts de travaux, résultant d'un retard pris dans le processus de gouvernance du projet non imputable à la RATP.

Il est entendu entre les parties que :

- Les coûts pris en compte pour déterminer l'éligibilité à une prime ou une pénalité sont appréciés à périmètres comparables. Une réduction de programme non validée par Île-de-France Mobilités ne correspond pas à une économie pouvant entraîner l'obtention d'une prime par la RATP ;
- Pour le calcul des économies donnant droit à prime, aucune clause exonératoire ne sera prise en compte.

12) Modalités de reporting

La RATP établit pour chaque projet en gouvernance conjointe une fiche projet dès le lancement des études d'opportunité et de faisabilité ou des études préliminaires pour les projets pour lesquels il n'est pas requis de réaliser des études d'opportunité de de faisabilité. Les fiches projets sont établies à partir du modèle présent en annexe XII-6.

Les fiches projets sont ensuite mises à jour et transmises de manière semestrielle à Île-de-France Mobilités. Chaque mise à jour donne lieu à la création d'une nouvelle fiche ainsi qu'au renseignement du tableau de synthèse des évolutions dont le cadre figure dans l'annexe XII-2.

Les projets sont suivis dans le cadre des comités et réunions prévues à l'Article 110.

Île-de-France Mobilités peut demander la tenue de réunions complémentaires autant que de besoin lorsque l'actualité des projets le justifie.

Article 109-2 La gouvernance « patrimoniale »

1) Champ d'application

La gouvernance « patrimoniale » est applicable aux projets d'investissements liés au maintien en état des biens des biens constitutifs du patrimoine de la RATP et dont la RATP a la responsabilité, quel que soit leur montant.

2) Information sur le contenu des projets

La RATP présentera progressivement la politique de maintenance et des programmes de maintenance patrimoniale pour les principales familles d'actifs, et de la planification stratégique des investissements qui en découle au fil du contrat

Concernant le GI, des comités patrimoniaux seront mis en place permettant de couvrir 80% des actifs (en valeur) d'ici la fin du contrat (cf annexe de la Partie II).

Concernant les autres biens, les parties conviennent de s'accorder au plus tard fin octobre 2021 sur la mise en œuvre concrète de cette gouvernance patrimoniale avec l'objectif de traiter en priorité la maintenance patrimoniale du réseau de surface et le souci d'assurer la cohérence entre le suivi technique du projet et le suivi financier du PQI.

La RATP établit pour chaque catégorie une fiche projet selon le modèle défini dans l'annexe XII-6. Ces fiches projets sont transmises au plus tard le 31 octobre 2021. Pour les projets dont l'EAT est supérieur à 50 M€ dont la liste est définie conjointement par les parties, la RATP met à jour les fiches projet de manière semestrielle.

3) Modalités de reporting

Les investissements patrimoniaux sont regroupés dans des catégories par type d'investissement et par mode.

Les investissements patrimoniaux font l'objet d'un reporting semestriel par catégorie en comité de programme.

Un reporting renforcé est mis en œuvre pour certains projets dont l'EAT est supérieur à 50 M€ et dont la liste est définie conjointement par les parties. Ces projets sont suivis dans le cadre de réunions dédiées ou de comités de programme.

Article 109-3 La gouvernance « transverse »

1) Champ d'application

La gouvernance « transverse » est applicable aux projets d'investissement réalisés sur fonds propres, pour des biens propres non affectés directement à l'exploitation des services de transport.

Les projets en gouvernance « transverse » constituent le programme « Investissements transverses ». Ils font l'objet d'une enveloppe dédiée dans le PQI, non renégociable en cours de contrat.

2) Information sur la nature des projets

Le RATP transmet chaque semestre à Île-de-France Mobilités la liste des projets inscrits au PQI et relevant de la gouvernance « transverse ». Île-de-France Mobilités pourra demander à la RATP de fournir toutes justifications nécessaires pour comprendre le contenu de ces projets afin de s'assurer que ces projets entrent bien dans le domaine d'application de cette gouvernance.

Les investissements transverses sont regroupés dans une unique catégorie qui ne fait pas l'objet d'une fiche projet. Les investissements transverses sont distingués dans deux sous enveloppes non fongibles, digital, d'une part et Autres Investissements Transverses, d'autre part.

S'agissant des projets d'investissement digitaux et des projets télécom, la RATP présentera de manière semestrielle une synthèse des principaux projets et de leur avancement.

Article 109-4 La gouvernance « innovation »

1) Champ d'application

La gouvernance « innovation » est applicable aux projets liés à des programmes d'innovation, c'est-à-dire concernant l'opérationnalisation (soit la phase de validation du principe de fonctionnement de l'innovation, permettant de passer d'un prototype à l'industrialisation) de solutions n'ayant pas encore fait l'objet des qualifications nécessaires pour un déploiement industriel.

2) Informations à transmettre, modalités de décision de lancement des projets et modalités de reporting

Les informations à transmettre par la RATP, les modalités de décision de lancement des programmes et les modalités de reporting concernant les projets relevant de la gouvernance « innovation » sont décrits dans le Chapitre III du présent Titre.

Les programmes entrant dans la gouvernance « innovation » font l'objet de catégories dédiées dès lors qu'ils sont lancés.

Article 109-5 La gouvernance « financement tiers »

1) Champ d'application

La gouvernance « financement tiers » est applicable aux projets d'investissements financés en tout ou partie par des tiers, et notamment aux projets faisant l'objet de financement CPER/CPRD ou de la SGP.

2) Principes de gouvernance

Les projets relevant de la gouvernance « financement tiers » font l'objet d'une ou de plusieurs conventions de financement, induisant une gouvernance *ad hoc*. Concernant les projets du PQI qui ne concernent pas les projets relevant du CPER/CPRD, RATP transmettra à Île de France Mobilités une synthèse informant sur leur contenu.

Aucune disposition spécifique n'est prévue dans le cadre du contrat pour la gouvernance de ces projets, hormis leur intégration dans les dispositions générales portant sur le PQI et ses programmes dans leur ensemble. Notamment, ces projets sont inclus dans l'annexe XII-1 décrivant le contenu financier du PQI ainsi que dans les présentations réalisées en comités de programme et en comité de suivi du PQI.

Article 109-6 Gouvernance « simplifiée »

1) Champ d'application

La gouvernance « simplifiée » est applicable à tout projet n'entrant pas dans le cadre d'une des gouvernances décrites précédemment.

2) Information sur le contenu des projets

La RATP établit pour chaque catégorie une fiche projet selon le modèle défini dans l'annexe XII-6. Ces fiches projets sont transmises au plus tard le 31 octobre 2021.

3) Modalités de reporting

Les projets relevant de la gouvernance « simplifiée » font l'objet d'un reporting semestriel en comité de programme à la maille des catégories.

Article 110 Instances de suivi des investissements

Le suivi de la réalisation des investissements du PQI est régulièrement effectué dans le cadre de quatre instances complémentaires :

- du Comité de Suivi du PQI dans son ensemble (CSPQI) ;
- de « comités de programmes » préalables au CSPQI ;
- du « comité innovation » défini dans le chapitre III du présent Titre, préalable au CSPQI
- de « comités de gouvernance » portant sur les projets en gouvernance « conjointe » et certains projets en gouvernance « patrimoniale » faisant l'objet d'un suivi renforcé.

Des réunions financières préparatoires, préalables au CSPQI sont instituées pour chaque programme, permettant notamment de préparer la validation des prévisions d'appels de fonds.

Des réunions trimestrielles de suivi par projet sont prévues pour les projets relevant de la gouvernance conjointe jusqu'à validation de l'avant-projet.

Des instances de suivi complémentaires peuvent également être mises en œuvre conformément aux conventions de financement dédiées ou en tant que de besoin par les comités de programme et le CSPQI (COTECH, réunions techniques ou autres appellations en fonction du programme et des projets concernés).

Article 110-1 Le Comité de Suivi du PQI

1) Objectifs et calendrier

Le CSPQI, coprésidé par Île-de-France Mobilités et la RATP, a pour fonction :

- de suivre la réalisation financière et physique de l'ensemble des investissements du PQI (dont ceux du GI, ceux de l'OT et ceux de SUR) ;

- d'assurer le suivi financier du PQI, notamment en vue d'autoriser l'inscription au PQI de nouveaux investissements, financés par redéploiement entre programmes ou catégories ou par la mise en place de nouveaux financements non prévus dans le contrat initial qui donneront alors lieu à avenant. de suivre la mise à jour du plan pluriannuel d'investissements mentionné dans l'Article 108-3 ;
- de se prononcer sur les demandes de la RATP ou d'Île-de-France Mobilités d'ajout de projets par rapport au PQI initial ;
- de convenir des arbitrages à mettre en œuvre.

Les propositions d'ajout de projets et de modifications significatives du PQI contractuel initial annexé au contrat sont soumises à l'approbation préalable du CSPQI.

En cas de désaccord sur les arbitrages stratégiques, une réunion de concertation sera organisée entre les directeurs concernés d'IdFM et la RATP avant la validation définitive du compte rendu, qui devra intervenir dans un délai d'1 mois suivant le CSPQI.

Le Comité de Suivi du PQI se réunit deux fois par an en juillet et décembre.

2) Informations et documents à fournir préalablement au comité de suivi du PQI (CSPQI)

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités, au plus tard six semaines avant la date du CSPQI, l'actualisation de l'annexe XII-1.

En complément, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités, au plus tard 17 jours avant la date du CSPQI :

- une synthèse par programme comprenant :
 - o une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé pour l'année n en cours ;
 - o une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel et le PQI actualisé pour l'année suivante et à titre d'information, une projection jusqu'à la dernière année du contrat ;
 - o l'avancement général des investissements du programme ;
 - o l'identification des risques majeurs sur les investissements du programme ;
 - o les arbitrages à réaliser en CSQPI ;
- la liste des investissements mis en service pour les investissements lancés avant le 1^{er} janvier de l'année n ;
- les fiches projets pour les projets faisant l'objet d'une demande d'ajout ainsi que les dossiers justificatifs incluant la prise en compte des remarques éventuellement formulées en comité de programme ;
- un état récapitulatif des informations échangées dans le cadre des comités de programme ;
- le rappel des arbitrages des précédents CSPQI.

Article 110-2 Les comités de programmes

1) Objectifs et calendrier

Les comités de programmes se réunissent 1 fois par semestre pour chaque programme, dans un délai de **4 à 6 semaines** précédant la tenue du CSPQI ». Par exception, le comité de programme « Investissements transverses » ne se réunit qu'une fois par an au second semestre. Par ailleurs, le

comité de programme Innovation est confondu avec le comité Innovation prévu au chapitre III du présent Titre.

Les comités de programmes ont pour rôle principal de partager les informations relatives aux investissements dont ils ont la charge, pour chaque sous-programme d'investissement et chaque catégorie. Pour chaque comité de programme l'ordre du jour sera a minima de :

- définir le contenu des nouvelles catégories ;
- partager les informations sur les évolutions de l'exécution des investissements (physique et financière) et notamment partager les difficultés rencontrées, les éventuels retards, surcoûts et économies ;
- examiner les adaptations éventuelles du programme d'investissement ;
- partager et adapter le cas échéant le suivi physique de la réalisation des investissements qui permette notamment Île-de-France Mobilités d'apprécier au mieux leur réalisation sur les réseaux (lignes, stations/gares) ou parcs de matériels ou d'équipements ;
- instruire les dossiers d'opportunité d'ajout de projets présentés par la RATP lorsqu'elle souhaite proposer au CSPQI l'ajout d'un nouveau projet au PQI selon les principes indiqués dans l'Article 108-6, ou toute autre modification du PQI ;
- partager les retours sur investissements passés ;
- projeter les retours sur investissements en cours attendus ;
- répondre à toute autre demande d'Île-de-France Mobilités relative aux investissements prévus (complément d'informations, retour d'expérience) ;
- échanger sur les perspectives d'évolution et d'innovation.

Pour chacun de ces comités de programmes, des réunions complémentaires pourront être organisées autant que de besoin pour traiter un projet ou un sujet de manière plus approfondie.

2) Informations et documents à fournir préalablement aux comités de programmes

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard 2 semaines avant la tenue des comités de programme :

- les dossiers d'opportunité d'ajout de nouveaux projets qu'elle souhaiterait présenter, avec les informations et selon la démarche d'instruction qui sont précisés dans l'Article 108-6 ;
- la mise à jour des fiches projets des catégories relevant de la gouvernance « conjointe », de la gouvernance « patrimoniale » (pour les projets faisant l'objet d'un suivi particulier tel que défini à l'Article 109-2) et de la gouvernance « innovation » ;
- l'analyse des principales évolutions constatées depuis le PQI contractuel et depuis le comité de programme précédent jusqu'à la fin du contrat (économies, surcoûts, avance, retards etc.) ;
- un rappel des décisions arrêtées lors des précédents comités de programme et des informations complémentaires demandées par Île-de-France Mobilités ;
- une synthèse par sous-programme comprenant :
 - o l'avancement financier global et par ID (catégorie) ;
 - o une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé pour l'année n en cours ;
 - o une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel et le PQI actualisé pour l'année suivante et à titre d'information, une projection jusqu'à la dernière année du contrat ;
 - o l'avancement général des investissements du programme ;
 - o l'identification des risques majeurs sur les investissements du programme ;
 - o les arbitrages à réaliser en CSQPI ;
- un état des lieux de la réalisation des différentes catégories, leurs calendriers de réalisation par phase, leurs adaptations éventuelles, leur mise en œuvre physique (unités d'œuvres) ;
- la création de nouvelles catégories, dès lors que l'investissement est supérieur à 5M€ ;
- un rappel des retours sur investissements attendus ;
- l'apport d'informations qualitatives sur les investissements engagés : localisation des investissements sur le réseau etc. ;

- les modifications de projets proposées par la RATP.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de solliciter la communication de documents ou informations supplémentaires.

Quand la RATP identifie un risque de retard significatif sur un investissement impactant le service au voyageur ou la production de l'offre, elle propose à Île-de-France Mobilités, au plus tard lors du comité de programme suivant l'identification du risque :

- des mesures ou ajustements permettant de rattraper le retard constaté dans les meilleurs délais, et en privilégiant l'amélioration du service aux voyageurs ;
- des mesures permettant d'atténuer les conséquences de ce retard sur l'investissement correspondant ;
- des investissements complémentaires et/ou alternatifs à ceux prévus initialement.

Par exception, en ce qui concerne le comité de programme « Investissements transverses », la RATP transmet uniquement, au plus tard 1 mois avant la tenue du comité, la liste des projets inscrits au PQI et relevant de la gouvernance transverse. Pour la date du comité, la RATP complète cette liste par les explications qui auraient été demandées par Île-de-France Mobilités afin de justifier que les projets entrent bien dans le domaine d'application de la gouvernance « transverse ».

Article 110-3 Les comités de gouvernance

Le suivi des investissements portant sur les matériels roulants ne relève pas de ces comités.

1) Objectifs et calendrier

Les comités de gouvernance concernent les projets en gouvernance « conjointe ». Les comités de gouvernance se réunissent par programme a minima 1 fois par trimestre. Les réunions des second et quatrième trimestres auront lieu entre 1 et 3 semaines avant les comités de programme.

Il est fait en sorte que chaque projet soit abordé au moins une fois par semestre ; les projets dont l'actualité le justifie sont abordés chaque trimestre.

Île-de-France Mobilités peut demander la tenue de réunions complémentaires par projet autant que de besoin lorsque l'actualité d'un projet le justifie.

Les comités de gouvernance constituent une instance d'information et de décision pour les projets concernés. Ils sont informés du déroulement des projets déjà financés. Ils sont également informés notamment :

- des situations pouvant se répercuter sur l'offre et/ou la qualité de service ;
- des conséquences des évolutions d'offre sur les investissements du programme concerné ;
- des conséquences des évolutions réglementaires éventuelles ou futures.

Sans préjudice du rôle des instances décisionnelles de chacune des Parties et sous réserve de l'approbation des décisions par ces instances lorsqu'elles en relèvent Île-de-France Mobilités donne en comités de gouvernance des orientations, rend des avis et prend conjointement avec la RATP des décisions sur la définition et la conduite des projets du programme concerné. Les comités de

gouvernance sont notamment compétents pour valider le principe d'avenants aux conventions de financement ou au contrat pour les projets financés sur fonds propres. En particulier, pour les projets non encore lancés à la date de signature du Contrat, Île-de-France Mobilités valide en comités de gouvernance le déclenchement des études et le lancement des projets en gouvernance « conjointe » dont le financement est prévu contractuellement et pour lesquels un identifiant a été créé dans le PQI.

Cette validation sera soumise à la transmission préalable, au plus tard un mois avant le comité concerné, des éléments demandés à l'Article 109-1.

Les comités de gouvernance portent sur l'ensemble des volets des projets : techniques, financiers, planning, impact exploitation, impact maintenance, impact qualité de service etc. En complément des objectifs décrits dans les paragraphes précédents, ils ont également pour objectifs de :

- Partager l'avancement des projets, les écarts au prévisionnel et les risques planning ;
- Présenter la trajectoire financière des projets et l'analyse des écarts au prévisionnel ;
- Informer Île-de-France Mobilités sur le déroulement des procédures et l'attribution des marchés dans la limite de ce que la RATP peut divulguer au regard de la confidentialité des procédures de passation ;
- Informer Île-de-France Mobilités sur les faits marquants dans le déroulement des projets et notamment sur les aléas impactant ce déroulement, avec présentation des solutions palliatives proposées ;
- Présenter les modifications proposées par la RATP par rapport aux avant-projets de synthèse ;
- Préparer les arbitrages à remonter en comités de programme puis en CSPQI.

2) Informations et documents à fournir préalablement aux comités de gouvernance

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard 2 semaines avant la tenue des comités de gouvernance :

- La mise à jour des fiches projets ;
- Les résultats d'études et documents de synthèse définis à l'Article 109-1 pour permettre les prises de décision sur le déclenchement des études et le lancement des projets ;
- Une présentation de l'avancement des projets et des points à aborder en réunion comprenant notamment :
 - un rappel des objectifs programmatiques des projets et des plannings directeurs ;
 - un point sur l'avancement des projets ;
 - une analyse de risques de niveau maîtrise d'ouvrage ;
 - des prévisions sur des interruptions temporaires de chantier ou des impacts des projets sur l'exploitation et la maintenance ;
 - les points d'arbitrage à aborder ainsi que le rappel de l'EAT des projets.

Article 110-4 Les réunions financières de suivi des conventions IdFM

1) Objectifs et calendrier

Les réunions financières de suivi des conventions permettent de passer en revue les prévisions relatives aux conventions de financement pour chaque année et pour chaque convention, et d'apporter un éclairage de la RATP sur les questions d'Île-de-France Mobilités. Plusieurs conventions peuvent être traitées dans une même réunion selon l'organisation dont les parties conviennent. Ces réunions permettent également de valider la programmation des conventions à voter dans l'année (au premier semestre) et l'année N+1 (au second semestre).

Les réunions financières de suivi des conventions ont lieu au plus tard le 30 avril et le 30 octobre, avant les comités de programme concernés et le CSPQI. Les documents sont envoyés en version préliminaire respectivement au plus tard la première semaine d'avril et d'octobre.

2) Informations et documents à fournir préalablement aux réunions financières de suivi des conventions

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard 1 semaine avant la tenue des réunions financières de suivi des conventions :

- La reprévision des échéanciers des conventions selon les modalités prévues conventionnellement, ainsi que le détail par ID pour chaque convention ;
- Pour toute modification d'échéancier, sont également fournis les éléments d'éclairage nécessaires à l'instruction des reprévisions d'appels de fonds liées à des évolutions de plannings et/ou de coût prévisionnel des projets.

Article 110-5 Les réunions de suivi des projets

1) Objectifs et calendrier

Les réunions de suivi des projets concernent les projets en gouvernance conjointe, jusqu'à validation de l'avant-projet.

Les réunions ont lieu de manière trimestrielle. Chaque réunion a lieu dans les 2 semaines précédant la tenue du comité de gouvernance traitant du projet considéré ; les parties peuvent toutefois convenir d'un aménagement de ce calendrier lorsque le planning du projet le justifie.

Île-de-France Mobilités peut demander la tenue de réunions complémentaires autant que de besoin lorsque l'actualité des projets le justifie.

- Ces réunions portent sur l'ensemble des volets des projets : techniques, financiers, planning, impact exploitation, impact maintenance, impact qualité de service etc... Elles ont pour objectifs de :
- Présenter les résultats des études réalisées et échanger sur les observations formulées par Île-de-France Mobilités, en préparation de la validation des études ;
- Discuter des hypothèses et scénarios d'études, et notamment des évolutions depuis la réunion précédente ;
- Partager les orientations à retenir pour la suite des études ;
- Préparer les arbitrages à remonter en comités de programme ;
- Partager l'avancement des études et les risques planning.

2) Informations et documents à fournir préalablement aux réunions de suivi de projets

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard 1 semaine avant la tenue des réunions de suivi de projets :

- La mise à jour de la fiche projet ;
- Une présentation de l'avancement des études et des points à aborder en réunion comprenant notamment :
 - un rappel des objectifs programmatiques du projet et du planning directeur ;
 - un point sur l'avancement des études ;

- une analyse de risques de niveau maîtrise d'ouvrage ;
- un point sur les principaux résultats des études obtenus depuis la réunion précédente ;
- un point sur les hypothèses, scénarios et orientations à retenir pour la suite des études ;
- les points d'arbitrage à aborder ainsi que le rappel de l'EAT.

La RATP transmet au plus tard 1 mois avant la tenue de la réunion les livrables d'études qui seraient destinés à être examinés lors de la réunion.

3) Les comités maintenance patrimoniale

Les comités maintenance patrimoniale ont lieu chaque semestre pour chaque programme à l'exception du programme « Investissements transverses ». Les parties peuvent convenir de regrouper plusieurs programmes dans un même comité, ou de coupler un comité maintenance patrimoniale avec une autre instance prévue au contrat, ponctuellement ou systématiquement.

Ces comités portent sur l'ensemble des projets relevant de la gouvernance patrimoniale et les thématiques décrites à l'Article 109-2 selon des modalités à définir au plus tard le 31 octobre 2021.

Article 111 Dispositions particulières concernant les matériels roulants

Les parties ont signé un Protocole sur la gouvernance des matériels roulants le 30 mai 2018 qui précise les conditions et modalités prévues à l'article 14 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011.

Les dispositions prévues dans ce Protocole sont pleinement applicables aux projets d'achat de matériel roulant inclus dans le PQI du présent contrat. Les dispositions prévues au présent Contrat en matière de gouvernance des investissements s'appliquent en complément de celles du Protocole, dès lors qu'elles n'entrent pas en contradiction avec le Protocole et qu'il n'ait pas expressément prévu qu'elles ne s'appliquent pas.

Chapitre III - Gouvernance de l'innovation

Article 112 Préambule

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'ambition de s'impliquer conjointement et activement dans l'innovation pour développer de nouvelles solutions visant à améliorer les services aux voyageurs et augmenter l'efficacité des services de transport, de leur exploitation et de leur maintenance.

Les parties reconnaissent le caractère par nature évolutif et la temporalité spécifique des programmes d'innovation, et conviennent pour cela de mettre en place une gouvernance souple et réactive, adaptée aux spécificités de cette thématique.

Les parties conviennent que cette gouvernance doit permettre de définir conjointement des orientations stratégiques d'innovation entre Île-de-France Mobilités et la RATP, de définir

conjointement, de financer et de suivre l'avancement des programmes d'innovations visant à répondre à ces orientations stratégiques. Enfin cette gouvernance doit permettre :

- à Île-de-France Mobilités de disposer d'une information complète sur tout sujet d'innovation mené en Île-de-France relatif au domaine de compétence d'Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité durable,
- et aux parties d'échanger sur tout sujet d'innovation rentrant dans le périmètre défini à l'Article 115.

Article 113 Rôle d'Île-de-France Mobilités dans la définition des orientations en matière d'innovation

Île-de-France Mobilités définit les orientations stratégiques régionales en termes de services aux voyageurs, qui servent de lignes directrices non exhaustives dans la définition des programmes d'innovation

Île-de-France Mobilités assure la cohérence des programmes d'innovation menés par l'ensemble des opérateurs de transport en Île-de-France.

Article 114 Rôle de la RATP en matière d'innovation

La RATP est force de proposition et de conseil pour mettre en œuvre des actions d'innovation en phase avec les orientations stratégiques régionales définies par Île-de-France Mobilités.

La RATP propose également des actions d'innovation visant à améliorer sa performance en matière d'exploitation, de maintenance et de construction, selon les orientations qu'elle définit, et notamment en ce qui concerne les activités réalisées en tant que gestionnaire d'infrastructure.

La RATP s'engage à mener à bien les programmes d'innovation décidés conjointement avec Île-de-France Mobilités tel que défini au présent chapitre. Ces programmes sont définis en prenant en compte les incertitudes propres à l'innovation dans leur déroulé et leur évaluation.

Article 115 Champ d'application

Le terme « innovation » tel qu'il est utilisé au présent chapitre correspond à toutes actions visant à imaginer, concevoir, expérimenter de nouveaux produits, équipements, solutions logicielles, procédés ou méthodes n'ayant pas encore fait l'objet des qualifications nécessaires pour un déploiement industriel dans le domaine d'utilisation envisagé.

Le présent chapitre porte sur :

- Les modalités d'information d'Île-de-France Mobilités sur les sujets d'innovation menés par la RATP en Île-de-France relatifs au domaine de compétence d'Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité durable
- Les modalités de collaboration entre Île-de-France Mobilités et la RATP sur les programmes d'innovation dits « conjoints », dont les thématiques sont listées ci-après, réalisés par la RATP dans son activité

d'opérateur de transport, de sureté ou de gestionnaire d'infrastructure sur le périmètre du contrat en Île-de-France décidés conjointement par RATP et Île-de-France Mobilités dans le comité défini à l'Article 117.

Les programmes conjoints cités à l'alinéa précédent sont constitués de projets d'innovation selon 4 stades : exploration, expérimentation, prototypage et opérationnalisation, soit la phase de validation du principe de fonctionnement de l'innovation, permettant de passer d'un prototype à l'industrialisation et financé par le PQI. En cas de succès de cette phase, l'industrialisation relève de la gouvernance classique des projets.

Tout projet lié à l'innovation, qu'elle soit réalisée par la RATP ou par un tiers, qui utiliserait des financements du contrat ou des données, logiciels ou biens affectés à l'exécution du contrat, entre dans le champ d'application du présent chapitre.

Les programmes suivants sont identifiés et font l'objet de financement d'investissement, dans les conditions définies à Article 116, à la signature du contrat :

- Intelligence artificielle dont maintenance prédictive pour le GI ;
- Production, stockage et gestion de l'énergie pour le GI ;
- Nouvelles technologies d'assistance physique.

Les programmes suivants ont été évoqués entre RATP et Île-de-France Mobilités sans financement d'investissement d'innovation identifiés à la signature du contrat. Ils constituent donc des programmes candidats dont la validation du principe et des moyens associés doit intervenir en comité Innovation.

- Services numériques et média à distance pour la mobilité servicielle ;
- Qualité de l'air ;
- Accessibilité des espaces aux voyageurs ;
- Services de mobilité et conduite autonome ;
- Connaissance de la mobilité et comptage des voyageurs.

La définition et le nombre de programmes d'innovation peuvent être adaptés sur décision du Comité Innovation défini à l'Article 117.

De même, d'autres programmes d'innovation peuvent être créés sur décision du Comité Innovation défini à l'Article 117.

Article 116 Financement des actions d'innovation

Les programmes d'innovation conjoints définis à l'Article 115 sont financées par deux enveloppes :

- Une enveloppe I1 d'un montant annuel de charges externes de 4,8 M€ 2020 déflatée de 1% par an sur 2021-2024 et réputée incluse forfaitairement dans la rémunération R1, pour couvrir des dépenses non immobilisables liées aux programmes d'innovation ;
- Une enveloppe I2 correspondant au programme « Innovation » du PQI du contrat pour l'OT et à une ligne d'investissement spécifique « Innovation » pour le GI et couvrant es dépenses immobilisables liées aux programmes d'innovation définis par le comité Innovation.

La RATP exerce une veille sur les dispositifs de financement tiers qui pourraient être sollicités en complément pour financer tout ou partie de certains programmes d'innovation. Elle propose à Ile de

France mobilité de réaliser le cas échéant conjointement toute démarche nécessaire pour solliciter de tels financements.

Article 117 Le Comité Innovation

1) Objectifs et calendrier

Le comité Innovation, coprésidé par Île-de-France Mobilités et la RATP, a pour fonctions :

- De définir les orientations stratégiques partagées par Île-de-France Mobilités et la RATP en matière d'innovation ;
- De modifier au besoin la liste et la définition des programmes d'innovation conjoints définis à l'Article 115 ;
- De décider conjointement de l'engagement des programmes conjoints et des coûts associés (en charges comme en investissements)
- De suivre l'avancement de ces programmes et les résultats obtenus
- De définir de nouveaux programmes d'innovation conjoints avec leurs financements. Au cas par cas des financements d'exploitations pourront être associés à ces programmes.
- De partager l'information sur l'ensemble des projets des programmes d'innovation conjoints quel que soit leur stade d'avancement
- De décider le passage au stade d'opérationnalisation des projets et des financement PQI associés et de préparer le passage à l'industrialisation
- De définir conjointement les modalités de collaboration pratique pour chaque programme conjoint, notamment pour les projets sur lesquels Île-de-France Mobilités souhaite avoir un regard particulier
- De définir la stratégie de communication sur les orientations stratégiques d'innovation conjointes et les programmes d'innovation, en lien avec les directions communication de chacune des parties.
- D'échanger sur tout sujet d'innovation d'intérêt commun, dont Île-de-France Mobilités est partie prenante et concernant l'Île-de-France.

Le comité Innovation se réunit chaque semestre, dans le mois précédant le CSPQI. Les parties peuvent convenir de réunions supplémentaires au besoin ; il est notamment convenu que la fréquence des réunions sera plus soutenue lors de la première année du contrat sans dépasser une fréquence trimestrielle.

Les modalités de collaboration pratique concernant le projet Lab IA Vidéo sont définies dans l'Annexe IX-2.

2) Informations et documents à fournir préalablement au comité Innovation

La RATP établit et transmet à Île-de-France Mobilités, au plus tard une semaine avant la date du comité Innovation :

- Une synthèse de l'avancement de chaque programme d'innovation conjoint défini à l'Article 115, des résultats obtenus et des prochaines échéances
- Une vision complète pour chaque programme conjoint des projets dans les phases d'exploration, expérimentation et prototypage lancés et envisagés
- Un point spécifique sur les projets permettant de décider l'entrée en phase d'opérationnalisation ou de préparer l'industrialisation

- Un état de la consommation des enveloppes des programmes conjoints (en charge et en investissements) et les prévisions de dépenses sur l'année en cours et chaque année restante avant l'échéance du contrat ;
- Une présentation des nouvelles orientations stratégiques des programmes conjoint proposées ou des propositions de nouveaux programmes d'innovations, le cas échéant
- Un point d'information sur les sujets d'innovation menés par la RATP en Île-de-France relatifs au domaine de compétence d'Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité durable et non financés au titre du contrat
- Une présentation relative à tout arbitrage à prendre au sein du comité.

Île-de-France Mobilités établit et transmet à la RATP au plus tard une semaine avant la date du comité Innovation une liste à jour des orientations stratégiques régionales. Dans le cas où des réunions supplémentaires sont planifiées en complément des réunions semestrielles, les informations à transmettre pour ces réunions supplémentaires sont celles figurant dans la liste ci-dessus et pertinentes en fonction de l'ordre du jour de ces réunions.

La RATP établit pour chaque projet d'innovation inscrit au PQI une fiche projet selon le modèle défini dans l'annexe XII-6. Ces fiches projets sont transmises au plus tard le 31 octobre 2021, ou à l'initialisation du projet pour des projets qui ne seraient pas encore décidés à la date de signature du contrat. La RATP transmet une mise à jour des fiches projets de manière semestrielle.

Article 118 Propriété intellectuelle et réutilisation des résultats

Pour les projets d'innovation inclus dans les programmes d'innovation conjoints décidés en comité Innovation, la RATP et Île-de-France Mobilités viseront l'obtention de droits de propriété intellectuelle pour les deux parties. Dans ce cadre, les droits de propriété intellectuelle seront nécessairement accordés à Île de France Mobilités pour le seul territoire de l'Île de France et les besoins d'Île-de-France Mobilités en tant qu'Autorité Organisatrice des Mobilités, sauf si la RATP n'en dispose pas.

Les parties viseront à ce que les droits accordés à Île-de-France Mobilités offrent la possibilité, pour tous les tiers qu'Île-de-France Mobilités désigne dans le cadre de sa mission d'AOM, d'utiliser les résultats.

TITRE VIII. FIN DE CONTRAT

Article 119 Echéance du Contrat

Le présent Contrat prend fin :

- soit à son échéance normale, au terme fixé à l'Article 3 du présent Contrat. Lorsque le présent contrat arrive à son échéance normale, la RATP ne peut prétendre à aucune indemnité, à l'exception de l'éventuelle valeur de retour ou de reprise des biens affectés à l'exploitation du service de bus ;
- soit de manière anticipée :

- en cas de résiliation pour faute de la RATP prononcée dans les conditions prévues à l'Article 119-1 du présent Contrat ;
- en cas de résiliation pour motif d'intérêt général prononcée dans les conditions définies à l'Article 119-2 du présent Contrat ;
- en cas d'annulation, de résolution, de résiliation juridictionnelle ou par voie de conséquence prononcée dans les conditions définies à l'Article 119-3 du présent Contrat.

Quel que soit son motif, la résiliation du contrat n'a pas d'effet sur les droits d'exploitation de la RATP dont les échéances sont fixées par la loi.

Article 119-1 Résiliation pour faute grave de la RATP

Dans le cas d'une faute particulièrement grave de la RATP ou en cas de non-respect répété des obligations ou interdictions prévues par le présent contrat ou en cas de faute de nature à compromettre la sécurité ou la continuité de l'exploitation du transport public ferroviaire de voyageurs, Île-de-France Mobilités peut prononcer la résiliation du Contrat.

Cette décision ne peut intervenir qu'après mise en demeure de remédier au manquement constaté dans un délai fixé en tenant compte de la nature tant du manquement que des mesures de correction rendues nécessaires, et qui ne peut être inférieur à 2 mois à compter de la réception par la RATP de la mise en demeure. Si, à l'expiration du délai fixé dans la mise en demeure, la RATP ne s'est pas conformée à ses obligations, Ile de France Mobilités peut notifier à la RATP la décision de la résiliation, ainsi que la date de prise d'effet de celle-ci.

La résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par la RATP et ne peut prendre effet qu'après un délai minimum de six (6) mois à compter de la date de sa notification. En cas de faute de la RATP de nature à compromettre la sécurité ou la continuité de l'exploitation du transport public ferroviaire de voyageurs, les délais prévus par le présent article peuvent être réduits.

Compte tenu des dispositions des articles R. 1241-22 et R.1241-25 du Code des transports, après résiliation du contrat pour faute, Île-de-France Mobilités alloue à la RATP une contribution forfaitaire provisionnelle, versée mensuellement par douzième, dans les conditions prévues à l'article R.1241-25. La rémunération provisionnelle du GI est fixée conformément au décret n°2020-1752.

Article 119-2 Résiliation pour motif d'intérêt général

Île-de-France Mobilités peut prononcer la résiliation du Contrat pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, les Parties se rencontrent, en préalable à toute décision, pour examiner les voies et moyens pour éviter de recourir à la résiliation du contrat. Dans le cas où aucun accord ne serait trouvé, la décision de résiliation, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par la RATP ne peut prendre effet qu'après un délai minimum de douze (12) mois à compter de la date de sa notification.

Compte tenu des dispositions des articles R. 1241-22 et R.1241-25 du Code des transports, après résiliation du contrat pour motif d'intérêt général, Île-de-France Mobilités alloue à la RATP une contribution forfaitaire provisionnelle, versée mensuellement par douzième, dans les conditions prévues à l'article R.1241-25. La rémunération provisionnelle du GI est fixée conformément au décret n°2020-1752.

Article 119-3 En cas de recours juridictionnel

En cas de recours administratif ou contentieux à l'encontre du Contrat, ou ses actes détachables, Île-de-France Mobilités informe sans délai RATP par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'existence d'un tel recours. Les Parties se rencontrent à la demande de la Partie la plus diligente, dans les quinze (15) jours à compter de cette notification, pour évaluer les conséquences de la situation. Cette demande est faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

À l'issue de cette concertation, laquelle ne pourra excéder trente (30) jours, Île-de-France Mobilités et la RATP se rencontrent pour examiner les suites à donner. Île de France Mobilités pourra demander la résiliation ou la suspension du contrat. En cas de désaccord entre les Parties, Île de France Mobilités s'engage, en préalable à toute résiliation ou suspension, à mettre en œuvre la procédure de conciliation prévue à l'Article 17.

En cas d'accord sur la poursuite du contrat, dès lors que le recours prospérerait et aurait pour conséquence d'entraîner *in fine* l'annulation définitive du Contrat ou de l'acte attaqué, ou encore la résolution ou la résiliation du Contrat, empêchant d'une manière définitive l'exécution du Contrat, les Parties en tireront toutes les conséquences.

En cas de fin anticipée du Contrat, compte tenu des dispositions des articles R. 1241-22 et R.1241-25 du Code des transports, Île-de-France Mobilités alloue à la RATP une contribution forfaitaire provisionnelle, versée mensuellement par douzième, dans les conditions prévues à l'article R.1241-25. La rémunération provisionnelle du GI est fixée conformément au décret n°2020-1752.

Article 120 Dispositions diverses liées à la fin normale du contrat

S'agissant du mode bus, les modalités de transition du service vers le(s) nouvel(aux) exploitant(s) sont précisées en Partie IV du Contrat. S'agissant des activités RATP au titre de gestionnaire d'infrastructure et de la sûreté, les Parties organiseront leurs échanges de manière à se conformer aux dispositions légales et réglementaires.

S'agissant des modes FER et Tramway, quinze mois avant la date d'expiration du présent contrat, Île-de-France Mobilités et la RATP engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant afin qu'il puisse être soumis à la délibération de leurs Conseils d'Administration.

Les Parties définissent au plus tard à cette échéance les documents nécessaires pour engager les échanges ainsi que les délais réalistes de transmission. Pour la négociation du Plan d'investissement, la RATP s'engage à mettre à jour l'ensemble des fiches projets qui auront été établies précédemment et à créer, le cas échéant, les fiches correspondant aux nouveaux projets à intégrer au futur contrat.

Au plus tard 7 mois avant la date d'expiration du présent contrat, Île-de-France Mobilités s'engage à transmettre à la RATP les premières orientations contractuelles tenant compte des échanges qui auront eu lieu préalablement. Ile de France Mobilités fait ses meilleurs efforts pour adresser à la RATP une première version du projet de contrat au plus tard 3 mois avant l'échéance du contrat.

A défaut d'accord entre les Parties à la date d'expiration du présent contrat, et en application de la réglementation en vigueur, les parties conviennent qu'Île de France Mobilités procédera, à titre provisionnel, au versement, chaque mois, du 1/12^e des rémunérations nécessaires à la RATP pour assurer la continuité du service.



CONTRAT
entre
Île-de-France Mobilités,
et RATP
2021 – 2024

PARTIE II : MODE FER

SOMMAIRE

TITRE I. OFFRE	221
<i>Chapitre I - Le Métro – Offre</i>	221
Article 1 Périmètre	221
Article 2 Description de l’offre du métro	222
Article 3 Modification de l’offre contractuelle	223
<i>Chapitre II - Le Métro – Réalisation de l’offre</i>	230
Article 4 Mesure de l’offre réalisée	231
Article 5 Instance de suivi et de gouvernance	234
<i>Chapitre III - Le RER – Offre</i>	235
Article 6 Périmètre	235
Article 7 Description de l’offre RER	236
Article 8 Modification de l’offre contractuelle	237
<i>Chapitre IV - Le RER – Réalisation de l’offre</i>	246
Article 9 Mesure de l’offre réalisée	246
Article 10 Instance de suivi et de gouvernance	253
<i>Chapitre V - Engagement de service en cas de grève</i>	254
Article 11 Principe général	254
Article 12 L’Engagement de service et d’information en cas de grèves	254
Article 13 Remboursement des voyageurs	256
Article 14 Prise en compte de l’effet de la grève sur les recettes	256
Article 15 Prise en compte de l’effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus	256
Article 16 Audits et contrôles	257
<i>Chapitre VI - Travaux sur le réseau ferré</i>	257
Article 17 Définitions et principes	257
Article 18 Processus de programmation des travaux sur le réseau RATP	259
Article 19 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)	262
Article 20 Suivi et retour d’expérience des impacts travaux et des dispositifs de prise en charge	264
Article 21 Conséquences des travaux	265
<i>Chapitre VII - Connaissance du trafic</i>	267
Article 22 Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP	267
Article 23 Comptages et enquêtes pour chaque ligne de RER et de métro	268
Article 24 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et stations de RER et de métro	278
Article 25 Transmission des informations	280
TITRE II. QUALITE DE SERVICE	283
<i>Chapitre I - Le système de mesure et d’évaluation de la qualité de service</i>	284
Article 26 Les principes de mesure	284
Article 27 Critères d’appréciation de la qualité de service	286
Article 28 Les incitations financières à la qualité de service	291
<i>Chapitre II - Propreté et netteté des espaces</i>	294
Article 29 Netteté des espaces et des trains	294
<i>Chapitre III - Accessibilité</i>	295
Article 30 L’information sur les services et équipements en faveur de l’accessibilité	297
Article 31 La prise en charge des personnes en situation de handicap nécessitant une assistance :	298
<i>Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l’engagement de l’entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)</i>	299
Article 32 Présence humaine, l’accueil et l’assistance en gares et stations	299

Article 33 L'offre de services à destination des touristes et occasionnels.....	301
Article 34 Le catalogue de services en gares et stations.....	301
<i>Chapitre V - Traitement des réclamations.....</i>	<i>302</i>
Article 35 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat.....	302
Article 36 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens	304
<i>Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service</i>	<i>304</i>
Article 37 Le comité de suivi de la qualité de service.....	304
TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS.....	305
Article 38 Définition des orientations du SDIV.....	305
Article 39 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs	307
Article 40 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services	312
Article 41 Gouvernance.....	318
Article 42 L'Information Voyageurs en situation normale	320
Article 43 L'Information Voyageurs en cas de grève.....	322
Article 44 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation de travaux.....	324
Article 45 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues	326
Article 46 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue .	328
TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS	330
<i>Chapitre I - CLASSIFICATION ET GESTION DES BIENS.....</i>	<i>331</i>
Article 47 Classification des biens	331
Article 48 Inventaires pour le mode FER.....	333
Article 49 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique	333
Article 50 Missions d'assistance relatives au patrimoine.....	334
<i>Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens de l'OT.....</i>	<i>336</i>
Article 51 Dispositions communes	336
<i>Chapitre III - Obligations relatives aux biens du Gl.....</i>	<i>338</i>
Article 52 Principes généraux.....	338
Article 53 Objectifs de la RATP et d'Île-de-France Mobilités	339
Article 54 Démarche de structuration de la gestion des actifs	339
Article 55 Suivi de la démarche de structuration de la politique de gestion des actifs	340
Article 56 Politique de gestion des actifs	340
Article 57 Suivi de la réalisation de la maintenance.....	340
Article 58 Dégradations accidentelles et Actes de vandalisme.....	340
Article 59 Liste des lignes et leurs caractéristiques.....	340
Article 60 Suivi d'indicateurs de performance sur le périmètre Gestionnaire d'Infrastructures.....	341
Article 61 Espaces commerciaux.....	341
<i>Chapitre IV - Dispositions spécifiques aux parcs à vélos Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>342</i>
Article 62 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos	342
Article 63 Fourniture des équipements de stationnement vélo	343
Article 64 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux	343
Article 65 Planning de déploiement.....	344
Article 66 Financement de la réalisation des Parkings Vélos	344
<i>Chapitre V - Dispositions relatives a la securite des transports guides (stpg) et aux etablissements recevant du public (erp)</i>	<i>345</i>
Article 67 Principes généraux.....	345
Article 68 Informations, rapports d'évènements et rapports annuels	346
Article 69 Maintien en conditions opérationnelles.....	347
Article 70 Missions de la RATP dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles	348

Article 71 Modifications à l'initiative d'un tiers	350
Article 72 Études relatives aux dossiers de sécurité	350
TITRE V. DISPOSITIONS DE FIN DE CONTRAT PERMETTANT D'ASSURER LA TRANSITION AVEC LE PROCHAIN CONTRAT	351

Sauf indication contraire, les Titres, Chapitres et Articles cités dans le texte qui suit sont ceux de la présente Partie II.

TITRE I. OFFRE

Autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Île-de-France, Île-de-France Mobilités coordonne le développement des transports collectifs en Ile de France. Elle fixe la consistance et le niveau des services offerts aux voyageurs. Dans ce cadre, la qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisés associés à des incitations financières.

La RATP s'engage à réaliser le service contractualisé avec Île-de-France Mobilités, dans les conditions définies par le présent contrat. Les informations et documents à remettre par RATP à Île-de-France Mobilités sont indiqués en qualité, quantité et délais de transmission au fil du présent Titre.

Chapitre I - Le Métro – Offre

Article 1 Périmètre

L'offre du métro faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public. Le réseau comprend les lignes de métro :

- Ligne 1 : la Défense – Château de Vincennes
- Ligne 2 : Porte Dauphine – Nation y compris le funiculaire
- Ligne 3 : Pont de Levallois Bécon – Gallieni
- Ligne 3bis : Porte des Lilas – Gambetta
- Ligne 4 : Porte de Clignancourt – Mairie de Montrouge
- Ligne 5 : Bobigny Pablo Picasso – Place d'Italie
- Ligne 6 : Charles de Gaulle Etoile – Nation
- Ligne 7 : La Courneuve 8 mai 1945 – Mairie d'Ivry / Villejuif Louis Aragon
- Ligne 7bis : Louis Blanc – Pré Saint Gervais
- Ligne 8 : Balard – Créteil Pointe du Lac
- Ligne 9 : Pont de Sèvres – Mairie de Montreuil
- Ligne 10 : Boulogne Pont de Saint Cloud – Gare d'Austerlitz
- Ligne 11 : Châtelet – Mairie des Lilas
- Ligne 12 : Aubervilliers Front Populaire – Mairie d'Issy
- Ligne 13 : Saint Denis Université / Asnières Gennevilliers Les Courtilles – Châtillon Montrouge
- Ligne 14 : Mairie de Saint Ouen – Olympiades
- Orlyval : Antony – Terminal Sud Aéroport d'Orly

L'offre au 1er janvier 2021 distingue :

- La description de l'offre contractuelle décidée par Île-de-France Mobilités (cf. annexe I-A-1)
- La description des lignes (cf. annexe I-A-1 et suivantes)
- La description des lignes (cf. annexe I-A-1 et suivantes)
- Le matériel roulant, propriété d'Île-de-France Mobilités, dont les modalités de gouvernance sont définies selon le protocole annexé au présent contrat.

- Les données kilométriques de l'offre contractuelle sont détaillées par ligne et par an pour la durée du contrat et établies en distinguant les trains x kilomètres totaux et les trains kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures hors pointe. Ces données sont reprises dans l'Annexe I-A-4 et servent de référence à l'indicateur de suivi de réalisation d'offre.
- Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année.

Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique au plus tard le 15 décembre de l'année n-1 et précisées à l'Article 2.

Article 2 Description de l'offre du métro

Article 2-1 Principes de description de l'offre

Le service contractualisé est donné ligne par ligne en annexe I-A-1 et suivantes. Il précise, selon les indications ci-après la description des lignes et du parc de matériel roulant affecté, la description de l'offre commandée par Île-de-France Mobilités ainsi que les éléments listés ci-dessous demandés à titre indicatif, selon les délais inscrits à l'Article 1.

1) Description des lignes :

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP précise :

Les caractéristiques de la ligne :

- Le schéma de la ligne
- la longueur commerciale de la ligne ;
- La longueur de la ligne totale
- le nombre de stations ;

Les caractéristiques des stations :

- Nombre de stations et nombre de correspondances ;
- Nombre d'ascenseurs accessibles aux Personnes à Besoins Spécifiques (PBS)
- Nombre de stations équipées pour Personnes à Besoins Spécifiques (PBS)

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP précise :

Pour chaque ligne :

- le type de matériel roulant ;
- le nombre de voitures par train ;
- le nombre total de trains affectés à la ligne ;
- la vitesse commerciale théorique ;
- la capacité d'une voiture et d'une rame, en nombre de places assises, places debout et nombre total de places à raison de 4 personnes au m² ;

Pour chaque station : l'amplitude d'ouverture

2) Description de l'offre contractuelle :

La RATP transmet chaque année, pour les tableaux de marche (TM) qui s'appliquent l'année donnée et selon le type de jour et de période (exemple : JO plein trafic, VE allégé +1h), les éléments suivants :

- le nombre de jours et le calendrier prévisionnel des jours d'application de ces tableaux de marche ;
- les TKC (trains x km commerciaux) et TKT (trains x km totaux) annuels, et leur décomposition par type de TM ;
- le tableau d'offre en nombre de départs par demi-heure, par sens, et par type de service (en application des TM) ;
- le nombre de trains par sens à l'inter-station la plus chargée dans le sens de la charge selon les plages horaires d'heures de pointe et des heures creuses par type de TM ;
- les horaires de premier et de dernier passage à chaque station en JO, les vendredis et samedis.
- l'intervalle en heures de pointe et en heures creuses.

La description contenue dans ces tableaux de marche types représente 100% de l'offre globale contractuelle dont le niveau annuel, qui sert de référence pour le calcul de l'indicateur de réalisation d'offre, est indiqué en Annexe I-A-4.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans le Chapitre VII -Connaissance du trafic. Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

Article 2-2 Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande de l'autorité organisatrice. L'annexe I-A-1 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par Île-de-France Mobilités. Les mises à jour sont transmises par la RATP :

- à chaque révision de l'offre contractuelle du mode métro décidée par Île-de-France Mobilités : dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la première mise en application des modifications concernées
- à chaque évolution de la description de la ligne, lors de la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1 décrivant les services de l'année n est transmise à Île-de-France Mobilités par la RATP au plus tard le 15 décembre de l'année n-1.

Article 3 Modification de l'offre contractuelle

Île-de-France Mobilités et la RATP recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès d'Île-de-France Mobilités, la RATP lui propose les améliorations qu'elle estime opportunes.

Article 3-1 Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1er janvier de l'année en cours définie à l'Article 2, et qui font l'objet d'une décision d'Île-de-France Mobilités. Toute adaptation à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établis sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et sur la rémunération de la RATP.

L'offre commandée par Île-de-France Mobilités peut être modifiée de façon :

- Temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat
- Pérenne : toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat

Les demandes de renforcements d'offre temporaire formulées par un tiers sont transmises à Île-de-France Mobilités par la RATP dès qu'elle en a connaissance. La mise en œuvre de ces renforcements est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable d'Île-de-France Mobilités et son financement.

Article 3-2 Programmation des modifications d'offre contractuelle

Les modifications d'offre contractuelle (pérennes ou temporaires) envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière et pluriannuelle, examinée par les Parties.

En septembre de l'année N-3, un tableau de bord listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les cinq années à venir est formalisé par Île-de-France Mobilités avec l'appui de la RATP en tant que de besoin et dans des conditions définies avec la RATP. Ce tableau de bord est réactualisé et partagé à chaque comité de suivi de l'offre.

Ces propositions d'évolutions d'offre sont étudiées en comités techniques avec Île-de-France Mobilités afin de proposer en comité de suivi de l'offre du 1^{er} trimestre de l'année suivante un tableau de bord actualisé et partagé entre les Parties, en tant que de besoin et dans des conditions définies avec la RATP.

Ce tableau de bord est réalisé par Île-de-France Mobilités, avec l'appui de la RATP en tant que de besoin et dans des conditions définies avec la RATP, éventuellement à partir :

- de propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- de remontées terrains constatées directement par les directions de lignes RATP : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains. Des analyses menées par l'Exploitant RATP pour améliorer la tenue du plan de transport. Ces analyses seront présentées par la RATP soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre,
- de projets d'investissements prévus sur les lignes, notamment des déploiements de matériel roulant et modification de l'infrastructure,
- de données de comptage les plus actualisées.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'informent réciproquement, à chaque comité de suivi de l'offre :

- des études d'exploitation (dont les restructurations de l'offre) en cours qu'elles effectuent et de leur avancement,
- du programme d'études qu'elles envisagent de conduire.

Chacune des parties conserve in fine, son autonomie de décision sur l'engagement des études, ainsi que sur l'adaptation des programmes en cours d'année. Chacune communique à l'autre les résultats des études menées.

Article 3-3 Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle

Les modifications temporaires pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
- événements exceptionnels autres que ceux prévus déjà dans l'offre contractuelle et décrits en annexe I-A-3 ;
- travaux programmés impactant l'offre de transport, définis au Chapitre VI du présent Titre.

Pour chacune des causes visées ci-dessus, la RATP soumet à l'accord d'Île-de-France Mobilités lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique. Le cas échéant, la RATP présentera une évaluation de l'incidence financière de ces modifications en vue de préparer un avenant. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses conséquences financières éventuelles est prise par Île-de-France Mobilités après examen en comité de suivi « Offre ».

Il sera examiné en Comité de Suivi Offre trimestriel (COSO) les cas :

- ne donnant pas lieu au processus d'instruction d'un avenant au présent contrat ;
- des évolutions devant être instruites par voie d'avenant, et détaillant les conséquences sur l'offre et les conséquences financières.

1) Les ajustements calendaires

L'annexe I-A-4 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier.

2) Les évènements exceptionnels

a) Evènements exceptionnels prévus dans l'offre de référence

- Evènement exceptionnel hors nuit festive

L'annexe I-A-3 précise la liste des évènements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements. La RATP transmet annuellement au plus tard le 31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année n dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

- Nuits festives

L'annexe I-A-2 précise les 2 nuits festives exceptionnelles prises en compte dans l'offre contractuelle : Nuit de la Saint Sylvestre et Nuit de la Fête de la Musique. Ces 2 nuits sont incluses également dans l'annexe I-A-3. A titre exceptionnel, Île-de-France Mobilités peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 événements prévus contractuellement, pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives soit 3 Nuits Festives supplémentaires sur le même périmètre que les 2 nuits prévues au contrat. Par ailleurs, d'éventuels ajustements de périmètre pourront intervenir après accord entre les 2 Parties. Les dates des trois grandes nuits festives non identifiées pour le métro auront été précisées par Île-de-France Mobilités au moins 6 mois avant leur mise en œuvre.

Les modalités financières associées à la mise en œuvre de ces Nuits Festives supplémentaires seront discutées au cas par cas et feront l'objet d'un avenant le cas échéant.

Une réflexion sera menée par Ile-de-France Mobilités et la RATP afin d'étudier les possibilités d'extension du dispositif de type « Nuit festives » pour le mode métro. A l'issue de ces échanges, le nombre de nuits festives supplémentaires pourra être intégré par avenant au contrat.

b) Les évènements exceptionnels non pris en compte dans l'offre de référence

- A la demande d'un tiers

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels (hors nuits festives) non pris en compte dans l'offre contractuelle (voir liste en annexe I-A-3) et souhaités par un tiers demandeur font l'objet d'une information préalable de la RATP à Île-de-France Mobilités dès qu'elle en a connaissance.

Après instruction avec le demandeur et Île-de-France Mobilités, le cas échéant lors de réunions techniques ad hoc, de la faisabilité technique et des conséquences sur l'offre contractuelle, la RATP adresse cette demande à Île-de-France Mobilités, accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre sauf situation d'urgence faisant l'objet d'accord entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Sauf avis contraire d'Île-de-France Mobilités, au moins 4 semaines avant la date prévisionnelle de mise en œuvre, la RATP adresse formellement sa réponse au demandeur.

La mise en œuvre de ces renforts d'offre temporaires fera l'objet d'une autorisation préalable par Île-de-France Mobilités et est conditionnée au financement par le tiers ayant exprimé la demande.

La décision d'Île-de-France Mobilités intervient dans les meilleurs délais, et au moins une semaine avant l'événement. Le dispositif de communication accompagnant l'événement est défini selon les modalités décrites au Titre III.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités décide, à titre exceptionnel, de participer au financement des dessertes liées à un événement en particulier ou régulières (nouvelles infrastructures comme un stade ou une salle de spectacles), sa rémunération est alors déterminée par différence entre les coûts marginaux et les recettes prévisionnelles supplémentaires engendrées par l'événement ou sur une saison régulière, présentés par la RATP. L'instruction de la demande par les services d'Île-de-France Mobilités peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués. Dans ce cas, les Parties conviendront ensemble des délais et formalismes dans lesquels ces compléments d'informations seront communiqués.

Les renforts sur les nouvelles infrastructures pérennes feront l'objet d'une phase d'observation et d'une 2ème phase de REX sur une année.

- A la demande d'Île-de-France Mobilités

Lorsqu'Île-de-France Mobilités est à l'origine d'une demande de renforts liés à des événements exceptionnels, hors dispositif type « nuits festives » non prévu dans l'offre contractuelle, elle doit adresser cette demande à la RATP 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence convenu entre les Parties, ainsi que les modalités de rémunération adaptée par Île-de-France Mobilités.

L'organisation des Jeux Olympiques à Paris en 2024 fera l'objet d'un traitement d'une situation particulière par avenant.

3) Les travaux :

Les modalités de mise en œuvre des plans de transports adapté pour cause travaux sont précisés au Chapitre VI du présent Titre.

4) Les éventuelles évolutions d'offre temporaires à la demande d'Île-de-France Mobilités

Les évolutions d'offre temporaires à la demande d'Île-de-France Mobilités font systématiquement l'objet d'un avenant au contrat, le cas échéant de manière rétroactive pour régularisation.

Les Parties s'accordent sur un traitement spécifique de ces évolutions d'offre temporaires, stipulé à l'Article 18 de la Partie I.

Article 3-4 Les modifications pérennes de l'offre contractuelle

Les évolutions de l'offre contractuelle décidées par l'autorité organisatrice en cours de contrat rendent nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre et les montants financiers retenus.

L'approbation de l'avenant par le conseil d'Île-de-France Mobilités est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 3-2. Pour les autres modifications, Île-de-France Mobilités transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

Sur demande préalable d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmet une déclaration de mise en œuvre des modifications pérennes, opération par opération, selon un formalisme, un contenu et des délais à convenir entre les Parties.

Sur demande préalable d'Île-de-France Mobilités, la RATP lui transmet une note de synthèse sur les évolutions d'offre structurantes au cours de l'année suivant la mise en service de cette nouvelle offre. Ce bilan présentera notamment des données de fréquentation voyageurs et d'exploitation selon un formalisme et un contenu et des délais à convenir entre les Parties.

Le cas échéant, concernant les modifications n'ayant pas d'impact sur l'équilibre financier du contrat ou entraînant un ajustement mineur des TM, Île-de-France Mobilités pourra procéder à la validation de ces modifications en COSO et préciser par courrier l'approbation et la mise en œuvre de ces modifications, sans délibération préalable de son Conseil dans des délais convenus entre les Parties.

1) Les modifications hors Contrat de Projet

Ces modifications de l'offre contractuelle concernent des opérations de nature et de niveaux très différents, à la hausse ou à la baisse.

Modalités générales : Les évolutions d'offre contractuelle résultent d'une décision d'Île-de-France Mobilités portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération à la hausse ou à la baisse.

A la demande d'Île-de-France Mobilités ou à l'initiative de la RATP, la RATP examine les conditions de faisabilité et de mise en œuvre de l'offre modifiée, selon un calendrier défini conjointement entre les Parties, et partagé en COSO, pour tenir compte des délais d'instruction au regard des objectifs de mise en service. Elle établit un premier descriptif et une estimation financière qu'elle transmet à Île-de-France Mobilités dans un délai minimal de 6 mois avant la date prévisionnelle de mise en service. Les Parties disposent d'un dossier définitif 4 mois avant la date prévisionnelle de mise en service.

Le descriptif comporte les caractéristiques détaillées de la modification de l'offre, son impact sur le trafic et plus largement les conditions offertes aux voyageurs, ainsi que les éléments financiers :

- tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel;
- les prévisions de trafic et de recettes en valeur annuelle ;
- le devis des moyens mis en œuvre avec, pour chaque grand type de dépenses, le nombre d'unités d'œuvre et le coût de l'unité d'œuvre.

Dans le cas de projets particuliers nécessitant une instruction plus longue, le délai sera déterminé de concert par les parties en comité de suivi « Offre ».

2) Les modifications liées aux Contrats de Projets

a) Principes

Le Contrat de Projets Etat-Région prévoit la réalisation de nouvelles infrastructures, arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traités par voie d'avenant lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet (AvP) approuvé par Île-de-France Mobilités constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation. L'AvP contient en particulier un bilan financier détaillant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation réalisé par la RATP et approuvé par Île-de-France Mobilités, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager.

b) Horizons

A titre indicatif, les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat sont les suivants :

- Prolongement de la ligne 4 entre Mairie de Montrouge et Bagneux - Lucie Aubrac à horizon 2021
- Prolongement de la ligne 12 entre Front Populaire et Mairie d'Aubervilliers à horizon 2022
- Prolongement de ligne 11 entre Porte des Lilas et Rosny Bois Perrier à horizon 2023
- Prolongement de la ligne 14 :
 - entre Mairie de Saint Ouen et Saint Denis Pleyel à horizon 2024
 - entre Olympiades et l'aéroport d'Orly à horizon 2024

Sous réserve d'instruction, des possibilités, des opportunités offertes et des besoins identifiés, des ajustements ou renforts de l'offre métro pourront éventuellement être mis en œuvre au cours du présent contrat, notamment à l'occasion des mises en service des prolongements des lignes 4, 11, 12 et 14.

c) Procédure

La RATP et Île de France Mobilités conviendront d'un calendrier prévisionnel de travail au moins 15 mois avant la date prévisionnelle du CA d'IDFM où sera présenté l'avenant, étant entendu qu'IDFM s'engage à examiner l'avenant au CA le plus proche de la date prévisionnelle de mise en service. Ce calendrier sera partagé et validé en comité de suivi d'offre. Il est convenu entre les Parties que ce calendrier sera ajusté conjointement par les deux parties afin que la période estivale comprise dans le délai pèse équitablement entre les Parties.

Conformément au calendrier prévisionnel du PEX, une réunion de lancement est organisée entre les équipes Île de France Mobilités et RATP entre 15 mois et 12 mois avant la date prévisionnelle du CA. Pour mémoire, la maquette financière de l'« AVP » complète basée sur les hypothèses Avant-projet est retransmise à Île de France Mobilités en début de processus de travail soit au moins 11 mois avant la date prévisionnelle du CA.

Conformément au calendrier prévisionnel du PEX, des versions de travail successives sont présentées par la RATP à Île de France Mobilités sur la période comprise entre la réunion de lancement et transmission de la version définitive selon le délai indiqué ci-dessous. Une première version provisoire de la maquette financière avec un niveau de complétude de 80% du nombre de postes du PEX devra être transmise au moins 8 mois avant la date prévisionnelle du CA. Une attention particulière sera portée sur l'unité d'œuvre de production kilométrique qui devra être transmise au plus tard 4 mois avant la date prévisionnelle du CA pour instruction. La RATP fera ses meilleurs efforts pour transmettre l'unité d'œuvre de production kilométrique 6 mois avant la date prévisionnelle du CA. La RATP répond également aux demandes d'explicitations d'Île de France Mobilités sous la forme d'un questionnaire, sur cette même période.

Île de France Mobilités et la RATP organisent leur collaboration pour que la version définitive complète du PEX soit mise à jour des validations avant passage au CA d'Île de France Mobilités dans un délai de 3 mois avant le Conseil précédent la mise en service commerciale du prolongement.

En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité de suivi d'offre par Île de France Mobilités et par la RATP.

Pour l'année 2021, les Parties examineront pour les PEX en cours L4 et L14, le calendrier pour se rapprocher au mieux de ce processus cible.

La traçabilité précise sous forme de versions successives documentées doit permettre de comprendre les étapes successives de construction : comparaison au périmètre de l'AVP, impacts des programmes éventuels de renouvellement du matériel roulant, impacts des évolutions d'offre éventuelles.

En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité de suivi d'offre par Île de France Mobilités et par la RATP.

La décision d'Île-de-France Mobilités porte sur la modification de l'offre contractuelle et les montants financiers afférents, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ce calendrier tient compte d'un délai minimum de 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, qui est nécessaire à Île-de-France Mobilités pour l'instruction auprès des collectivités et pour sa prise de décision ;
- le coût marginal prévisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût, tous les éléments de modification d'offre contractuelle distinguant les trains commerciaux et totaux avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel..., y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet ;
- le trafic attendu au total et sur l'inter-station la plus chargée, comparé le cas échéant aux données de la ligne sur les dernières années ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- un tableau indiquant le détail de l'écart éventuel entre les coûts de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation ainsi que sa justification. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandés par Île-de-France Mobilités, de plus de 5 % à ceux de l'avant-projet, hors aléas prévus à l'AVP.

Formellement, la RATP transmettra à Île de France Mobilités, les éléments susmentionnés sous la forme de fiches thématiques de la manière suivante selon des délais convenus ci-dessus

1. Bilans financiers pour l'année de mise en service comportant la maquette de synthèse des charges de fonctionnement et le bilan financier
2. Bilans financiers en année pleine comportant la maquette de synthèse des charges de fonctionnement et le bilan financier
3. Présentation des écarts de coûts entre l'Avant-Projet et le Projet d'Exploitation
4. Frais de mise en service
5. Fiche signalétique de l'exploitation
6. Variation des recettes
7. Entretien du matériel roulant
8. Entretien des installations fixes
9. Consommation d'énergie
10. Amortissements et frais financiers
11. Contribution Economique Territoriale et Taxe Foncière

Les compléments d'information nécessaires à la décision d'Île-de-France Mobilités demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par Île-de-France Mobilités. Ces compléments d'information pourront notamment porter sur les coûts hors CUS. Île-de-France Mobilités et la RATP échangeront dans le cadre de comité technique régulier.

Les parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO.

Chapitre II - Le Métro – Réalisation de l'offre

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières. La RATP s'engage à réaliser l'offre contractuelle ou à défaut l'offre la plus proche possible de l'offre contractuelle.

Par ailleurs, la RATP mettra en œuvre, selon des délais expressément prévus dans le Contrat ou ses annexes ou à défaut convenus entre les Parties, toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- les mesures d'exploitation (situation nominale, situation dégradée) de son ressort, décidées par l'exploitant,

- les investissements à réaliser, conformément au programme d'investissement et aux règles de gouvernance du présent contrat.

Article 4 Mesure de l'offre réalisée

Article 4-1 Mesure de la production kilométrique réalisée

1) Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique telle que décrite en Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charge selon les modalités définies au paragraphe de ce présent article.

La mesure de la production kilométrique réalisée est effectuée, pour chacune des lignes de métro définies à l'Article 1, en trains x km (TK) commerciaux.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat.

2) Modalités de la mesure

La mesure de la production réalisée sur le métro distingue, pour chaque ligne (sauf cas particuliers mentionnés ci-après) :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (de 7 heures 30 à 9 heures 30) et celles du soir (de 16 heures 30 à 19 heures 30) dans le sens de la charge.
- la période des heures hors pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

Cas particulier : pour Orlyval, la production réalisée est mesurée sur l'ensemble de la journée.

3) Informations à communiquer pour le suivi de la production kilométrique réalisée

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, selon les conditions définies à l'article 100 de la Partie I du Contrat, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, ligne par ligne définies à l'Article 1 :

- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses : la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production programmée et la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en TK totaux et commerciaux ;
- chaque trimestre, décomposé mensuellement pour chaque ligne du Métro, et en récapitulatif annuel: les écarts détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; l'analyse par type de cause sur le trimestre ; ces éléments sont donnés pour information.

Dans le cadre de Comités techniques, et d'ici la fin de l'année 2021, la RATP et Île-de-France Mobilités établiront conjointement une nouvelle grille de causes de non-production. Le cas échéant, les évolutions seront validées par les deux Parties dans le cadre d'un avenant.

La RATP fournit pour information sous un mois à la demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités la production kilométrique par ligne de métro réalisée un jour donné en TK commerciaux, et l'engagement contractuel correspondant.

4) Cas de la surproduction

Dans le cas particulier d'une production kilométrique mensuelle réalisée excédant l'offre contractuelle actualisée et ramenée à la période considérée, en production globale, un suivi particulier est mis en place (à partir de 102%).

La RATP fournira chaque mois pour chaque ligne concernée les données chiffrées, accompagnées d'explications permettant de comprendre la surproduction. En ce sens, le tableau de non-réalisation de l'offre, élaboré conjointement entre la RATP et Île de France Mobilités, tel que prévu à l'Article ci-dessus 4-1 (§3), visera à expliquer les causes de surproduction ou ajustement d'offre en les distinguant, par exemple : affluence, renforts d'offre travaux...

Ces informations seront intégrées dans les reportings mensuels de qualité de service transmis par la RATP pour les réunions mensuelles régularité. Elles pourront le cas échéant faire l'objet d'un point spécifique lors des Comités de suivi de l'Offre trimestriel.

5) Réfaction de charges pour non-réalisation de la production kilométrique contractuelle

a) Cas général

Une réfaction de charges, pour cas général, est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits au premier paragraphe du présent article, se trouve être mensuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle mensuelle, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat.

Pour chaque ligne le montant des réfections est calculé mensuellement, selon les modalités définies à l'annexe I-A-5.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque ligne le produit du nombre de trains kilomètres commerciaux non réalisés par un montant unitaire de 1,7 €2015.

Les parties conviennent que le système de réfaction s'applique à partir du 1^{er} jour calendaire du mois suivant la signature du contrat. La réfaction du cas général, à hauteur de 1,7 € par TKC, s'applique dans le cadre des aléas d'exploitation, et ne s'applique pas aux kilomètres non réalisés suite aux adaptations d'offre temporaires, à la demande d'Île-de-France Mobilités. Ceux-ci font l'objet de dispositifs spécifiques selon les modalités prévues à l'Article 18 de la Partie I.

b) Cas particulier des grèves

Par exception aux dispositions générales du cas général a), les trains kilométriques non réalisés sont réfactionnés à hauteur de 5,56 €₂₀₁₅, selon les modalités définies à l'annexe I-A-5, en cas de grèves.

c) Cas particulier des travaux RATP programmés non validés

Par exception aux dispositions générales du cas général a), les trains kilométriques non réalisés sont réfactionnés à hauteur de 5,46 €2015, selon les modalités définies à l'annexe I-A-5, en cas de travaux programmés non validés par Île de France Mobilités selon les principes définis au Chapitre VI du présent Titre.

Article 4-2 Mesure de la qualité de l'offre réalisée

1) Principes

Île-de-France Mobilités souhaite mettre la régularité au cœur du système de mesure de la qualité de service du métro. Le dispositif de suivi doit être mis en œuvre selon les principes suivants :

- L'incitation des indicateurs est affinée à la maille mensuelle, afin de ne pas lisser le résultat sur l'année et se rapprocher du vécu des voyageurs.
- Une meilleure prise en compte du ressenti et de la satisfaction des voyageurs à travers deux indicateurs distinguant les heures de pointes et les heures creuses
- la mise en place d'un nouvel indicateur de mesure de la régularité aux heures creuses
- la prise en compte des niveaux de modernité des lignes du métro pour déterminer les objectifs de performance
- une meilleure lisibilité du système d'incitation financier qui évalue les résultats atteints en fonction des objectifs fixés par Île-de-France Mobilités.
- un poids financier accru des indicateurs mesurant la performance

La qualité de l'offre est mesurée pour chacune des 16 lignes du métro par deux indicateurs :

- L'indicateur de performance aux heures de pointes mesure la qualité de service aux heures de pointes.
- L'indicateur d'attente en dehors des heures de pointe jusqu'à fin 2021, puis un indicateur de mesure de la qualité de service aux heures creuses à partir de 2022.

Le dispositif d'incitation financière, associé aux indicateurs de performance, a pour objectif de faire progresser la qualité du service offerte par la RATP sur chacune des lignes de métro. Les niveaux d'objectifs contractuels fixés par Île-de-France Mobilités sont définis pour reconnaître un niveau d'excellence du service aux voyageurs.

A titre informatif, la RATP fournit également la disponibilité de l'espace dans les rames aux heures de pointes

2) Indicateur de performance aux heures de pointe

a) Principes

L'indicateur mesure le nombre réel de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service de référence. Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

b) Informations à communiquer pour l'indicateur de performance aux heures de pointe

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, selon les conditions prévues à l'Article 100 de la Partie 1 du contrat, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel) le pourcentage du nombre réel de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé.

c) Système d'incitation financière à l'atteinte des objectifs

Les engagements souscrits par la RATP pour cet indicateur trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui fonctionne selon les principes suivants :

- Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.
- Si le résultat mensuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par Île-de-France Mobilités, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.
- Si le résultat mensuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par Île-de-France Mobilités, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Les niveaux d'objectif sont définis par groupe de lignes. Le niveau de modernisation d'une ligne détermine son affectation à un groupe de lignes. Trois groupes de lignes sont à distinguer : « classiques », « modernisées » et « automatiques ». Durant la période du contrat, une ligne pourra être transférée d'un groupe à un autre en fonction de l'évolution de son niveau de modernisation basé sur le système et le matériel roulant. Par ailleurs, la ligne 13 pourra être transférée du groupe de lignes « classiques » vers le groupe de lignes « modernisées » selon des conditions qui lui sont propres. L'ensemble des conditions de transfert sont précisées en annexe I-A-8.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 6 666 600 € pour l'ensemble des lignes Métro. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en annexe I-A-8.

3) Indicateur de performance aux heures creuses

L'indicateur d'attente en dehors des heures de pointe dont les modalités de mesure sont définies en annexe I-A-8, est maintenu pour l'année 2021 sans y affecter de bonus/malus.

Île de France Mobilités et la RATP s'engagent à construire un nouvel indicateur de performance aux heures creuses en remplacement de l'indicateur d'attente en dehors des heures de pointe pour une mise en œuvre au plus tard le 1er janvier 2022.

Les modalités de mesure de ce nouvel indicateur, niveaux d'objectifs et système d'incitation financière seront bâtis conjointement entre Île de France Mobilités et la RATP selon un planning précis défini en annexe I-A-8.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière consacré à ce nouvel indicateur est fixé à 3 333 300 € pour l'ensemble des lignes de Métro, à partir de l'année 2022.

Article 5 Instance de suivi et de gouvernance

Article 5-1 Réunion mensuelle ponctualité

Afin de mettre la ponctualité des voyageurs au cœur du système de qualité de l'offre, une réunion de travail RATP / Île de France Mobilités, dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tiendra une fois par mois (à partir du 20 de chaque mois sauf en juillet-août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats provisoires de ponctualité Métro. A cet égard, les parties échangeront sur les tendances chiffrées des indicateurs du mois M-1, et consolidées du mois M-2.

Lors de cette réunion seront notamment analysés les causes : de non-ponctualité par ligne Métro et les principaux incidents affectant les circulations. La RATP assure la présence des interlocuteurs pertinents, elle pourra notamment décider de la présence de représentants du GI lorsque les sujets à aborder le justifient. Une note sera produite par la RATP en support de cette réunion.

Article 5-2 Comité de suivi d'offre

Le suivi contractuel des évolutions et des conditions de réalisation de l'offre de transport ferrée est assuré par le Comité de Suivi de l'Offre qui se réunit au moins quatre fois par an, en principe une fois par trimestre.

Ce comité permet de suivre, d'assurer la cohérence et d'arbitrer sur les modifications de l'offre contractuelle, temporaire et pérenne, selon les principes et le calendrier définis à l'Article 3. Il a pour vocation de valider, en préalable du passage au Conseil d'administration, toute modification contractuelle de l'offre de référence. Les deux Parties peuvent préparer les conditions d'un accord par courriel ou courrier entre deux Comités de Suivi de l'Offre. Cet accord sera pris lors du Comité de Suivi de l'Offre suivant.

Ce comité permet également de suivre le respect des engagements contractuels par l'opérateur, sur la base de l'analyse des indicateurs de suivi de réalisation de l'offre et des présentations faites par la RATP notamment en réunions mensuelles Ponctualité.

Un représentant Île-de-France Mobilités et un représentant de RATP travaillant sur les sujets relatifs à la gestion des infrastructures, pourront participer aux comités de suivi d'offre, si l'ordre du jour inclut des sujets relatifs à la gestion des infrastructures.

Chapitre III - Le RER – Offre

Article 6 Périmètre

L'offre du RER faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public, exploités par la RATP. Le réseau RER d'Île-de-France comprend deux lignes co-exploitées par la RATP et la SNCF. La RATP s'engage à proposer aux voyageurs, en partenariat avec la SNCF, un service cohérent sur ces deux lignes. Le périmètre contractuel du ressort de la RATP est constitué de 5 branches et de deux tronçons centraux selon les regroupements suivants :

RER A :

- Vincennes - Nanterre Préfecture (tronçon central)
- Vincennes – Marne la Vallée Chessy
- Vincennes – Boissy Saint Léger
- Nanterre Préfecture - St Germain en Laye

RER B :

- Gare du Nord - Bourg la Reine (tronçon central)
- Bourg la Reine – Robinson
- Bourg la Reine - Saint Rémy lès Chevreuse

La RATP est gestionnaire d'infrastructure et exploitant du tunnel RER B / RER D.

L'offre au 1er janvier 2021 est définie dans l'annexe I-A-1 et distingue :

- La description de l'offre contractuelle décidée par Île de France Mobilités
- La description des lignes
- Les données kilométriques de l'offre contractuelle correspondant au périmètre contractuel du ressort de la RATP sont détaillées par branche de ligne et établies en distinguant les trains x kilomètres totaux et les trains kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures hors pointe. Ces données sont reprises dans l'Annexe I-A-4 et servent de référence à l'indicateur annuel de suivi de réalisation d'offre.
- Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année.
- Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique le 15 décembre de chaque année, selon les modalités définies à l'Article 7.

Article 7 Description de l'offre RER

Article 7-1 Principe de description de l'offre :

Le service contractualisé des RER A et B est donné ligne par ligne et branche par branche en annexe I-A-1. Il précise, selon les indications ci-après, la description des lignes, la description de l'offre commandée par Île-de-France Mobilités, ainsi que les éléments demandés à titre indicatif, et comporte les éléments suivants :

1) Description des lignes :

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP précise sur son domaine :

- Les caractéristiques de la ligne :
 - o le schéma de l'ensemble de la ligne ;
 - o la longueur de la ligne (commerciale et totale) et de ses branches ;
- Les caractéristiques des gares :
 - o la liste des gares et leurs correspondances ;
 - o les dispositifs d'accessibilité Personne à Mobilité Réduite (PMR) ;

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP précise pour chacune de ses gares :

- l'amplitude d'ouverture.

2) Description de l'offre contractuelle :

La RATP transmet chaque année, pour les tableaux de marche (TM) types établis conjointement avec la SNCF et selon le type de jour et de période (JO plein trafic, SD plein trafic, JO réduit, SD réduit et JO très réduit), les éléments suivants :

- le nombre de jours et le calendrier prévisionnel des jours d'application de ces tableaux de marche (TM) ;
- les TKC (trains x km commerciaux), TKT (trains x km totaux), les VKC (voitures x km commerciaux) et les PKO (places x km x offertes) annuels et leur décomposition par type de TM (y compris pour les renforcements exceptionnels) sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP ;
- le nombre d'arrêts en gare par jour et par sens, pour les principaux TM sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP.
- Pour les TM JO plein trafic, SD plein trafic, JO réduit, SD réduit et JO très réduit : le nombre de trains prévus au passage par gare, par heure, par sens, sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP ;
- les horaires de premier et de dernier passage à chaque gare sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP. La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF sous réserve de l'accord de la SNCF ;
- Pour les TM JO plein trafic, SD plein trafic, JO réduit, SD réduit et JO très réduit : la description des missions sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP qui détaille : le code mission, les horaires des arrêts de trains, ainsi que les données concernant la composition du matériel roulant (composition en unités simples ou en unités multiples)

La description de ces tableaux de marche types représente 100% de l'offre commandée par Île-de-France Mobilités dont le niveau annuel, qui sert de référence pour le calcul de l'indicateur de réalisation d'offre pour les éléments relevant du périmètre contractuel de la RATP, est indiqué en Annexe I-A-4.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'Article 23 « Comptages et enquêtes pour chaque ligne de RER et de métro ». Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année. Les TKC liés aux événements exceptionnels font partie intégrante de l'offre de référence.

Article 7-2 Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande de l'autorité organisatrice. L'annexe I-A-1 décrivant l'offre est actualisée, en liaison avec la SNCF, pour tenir compte des évolutions décidées par Île-de-France Mobilités. Les mises à jour sont transmises par la RATP :

- à chaque révision de l'offre contractuelle du mode RER décidée par Île-de-France Mobilités : dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la première mise en application des modifications concernées
- à chaque évolution de la description de la ligne ou du parc de matériel roulant : lors de la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1
- s'il y a lieu, dans des conditions à définir entre les Parties, dans le cas de déploiement progressif de nouveaux matériels roulants

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1 décrivant les services de l'année n est transmise à Île-de-France Mobilités par la RATP au plus tard le 15 décembre de l'année n-1.

Article 8 Modification de l'offre contractuelle

Île-de-France Mobilités et la RATP recherchent en permanence en lien avec la SNCF l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès d'Île-de-France Mobilités, la RATP lui propose les améliorations qu'elle estime opportunes le cas échéant après concertation avec la SNCF au préalable, pour les cas concernés.

L'Autorité Organisatrice informera les associations d'usagers avec le concours de la RATP.

Article 8-1 Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1er janvier de l'année en cours définie à l'Article 6, et qui font l'objet d'une décision d'Île-de-France Mobilités.

Le service contractualisé peut être modifié de façon :

- Temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat
- Pérenne : toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat

Parmi les modifications pérennes de l'offre contractuelle, on distingue deux types de modification :

- les modifications dites « refonte de l'offre » qui correspondent à une modification structurante de la grille horaire notamment au niveau des heures de pointe, avec une évolution significative de l'ordonnancement des trains et/ou de la desserte nécessitant des études techniques approfondies et entraînant des modifications des roulements matériels et agents ;
- les adaptations pérennes d'une offre existante.

Ces 2 types de modifications se déclinent sur des process et des délais différents selon que la SNCF soit impliquée ou non.

Les demandes de renforcements d'offre temporaire formulées par un tiers sont transmises à Île-de-France Mobilités par la RATP ou la SNCF dès qu'elles en ont connaissance. La mise en œuvre de ces renforcements est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable d'Île-de-France Mobilités, et son financement.

Au-delà des modifications de l'offre contractuelle, un avenant peut être conclu pour améliorer l'offre de transport au bénéfice des Voyageurs.

Article 8-2 Programmation des modifications d'offre contractuelle

Les modifications d'offre contractuelle (pérennes ou temporaires) envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière et pluriannuelle, examinée par les Parties selon une procédure définie dans les paragraphes suivants.

1) Suivi des études d'évolution d'offre pluriannuelle

En septembre de l'année N-3, un tableau de bord listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les trois à cinq années à venir est formalisé par Île-de-France Mobilités avec l'appui de la RATP en tant que de besoin et dans des conditions définies avec la RATP (et de la SNCF le cas échéant). Dans les mêmes conditions, ce tableau de bord est réactualisé par Île-de-France Mobilités et partagé avec la RATP à chaque comité de suivi de l'offre.

Ce tableau de bord est réalisé par Île-de-France Mobilités, avec l'appui de la RATP en tant que de besoin et dans des conditions définies avec la RATP, éventuellement à partir :

- de propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- de remontées terrains constatées directement par les directions de lignes RATP : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains.
- d'analyses menées par l'Exploitant RATP pour améliorer la tenue du plan de transport. Ces analyses seront présentées par la RATP soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre.
- de projets d'investissements prévus sur les lignes, notamment des déploiements de matériel roulant et modification de l'infrastructure,
- de données de comptage les plus actualisées.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'informent réciproquement à chaque comité de suivi de l'offre :

- des études d'exploitation (dont les restructurations de l'offre) en cours qu'elles effectuent et de leur avancement.
- du programme d'études qu'ils envisagent de conduire.

Chacune des parties conserve in fine, son autonomie de décision sur l'engagement des études, ainsi que sur l'adaptation des programmes en cours d'année. Chacune des parties communique à l'autre les résultats des études menées dans le cadre du présent article.

2) Diagnostic de ligne

Afin d'éclairer Île-de-France Mobilités sur les besoins de modification de l'offre contractuelle et d'amélioration de la qualité de service, la RATP réalisera si nécessaire un diagnostic sur le domaine

RATP d'une ou de chaque ligne du RER, éventuellement en commun avec la SNCF, selon un calendrier convenu avec Île-de-France Mobilités.

Le diagnostic portera sur :

- La performance de la ligne et des branches, qualifiée sur la base des indicateurs de production, de ponctualité et de qualité de service (notamment la perception des voyageurs). La tendance sur les 5 dernières années sera analysée. Une identification des trains « malades » (suppressions et retards récurrents et fréquents) viendra compléter cette analyse ;
- L'adéquation de la desserte et de la grille horaire avec les données de fréquentation issues des comptages et des simulations d'évolution du trafic.

Les résultats du diagnostic feront l'objet d'une présentation spécifique lors des réunions annuelles dites « Trajectoire de ligne », telles que définies à l'Article 10-3.

Article 8-3 Les modifications temporaires de l'offre contractuelle

Les modifications temporaires pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
 - d'événements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre contractuelle ;
 - de travaux programmés par la SNCF, par la RATP ou un tiers, impactant la capacité de transport.
- Pour chacune des causes visées ci-dessus, la RATP soumet à l'accord d'Île-de-France Mobilités lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique, établies conjointement avec la SNCF pour les RER A et B. La RATP présente également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses éventuelles conséquences financières est prise par Île-de-France Mobilités après examen en Comité de Suivi « Offre » trimestriel (COSO). Les modifications apportées à l'offre contractuelle ayant des conséquences financières sur l'équilibre économique du contrat sont intégrées par voie d'avenant au contrat.
 - A titre exceptionnel, lors d'incidents ou autres situations entraînant une modification de l'offre contractuelle au-delà de 2 jours, les Parties s'entendent sur le traitement du niveau d'offre.

1) Les ajustements calendaires

L'annexe I-A-4 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier et seront intégrés à la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-5.

2) Les événements exceptionnels

a) Événements exceptionnels prévus dans l'offre de référence

- Évènement exceptionnel hors nuit festive

L'annexe I-A-3 précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements. La RATP transmet

annuellement au plus tard le 31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année n dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

- Nuits festives

L'annexe I-A-2 précise les 2 nuits festives exceptionnelles prises en compte dans l'offre contractuelle : Nuit de la Saint Sylvestre et Nuit de la Fête de la Musique. Ces 2 nuits sont incluses également dans l'annexe I-A-3. A titre exceptionnel, Île-de-France Mobilités peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 événements prévus contractuellement, pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives soit 3 Nuits Festives supplémentaires sur le même périmètre que les 2 nuits prévues au contrat. Par ailleurs, d'éventuels ajustements de périmètre pourront intervenir après accord des 2 Parties. Les dates des trois grandes nuits festives non identifiées pour le métro auront été précisées par Île-de-France Mobilités au moins 6 mois avant leur mise en œuvre.

Les modalités financières associées à la mise en œuvre de ces Nuits Festives supplémentaires seront discutées au cas par cas et feront l'objet d'un avenant.

b) Les événements exceptionnels non pris en compte dans l'offre de référence

- A la demande d'un tiers

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels (hors nuits festives) non pris en compte dans l'offre contractuelle (voir liste en annexe I-A-3) et souhaités par un tiers demandeur font l'objet d'une information préalable de la RATP à Île-de-France Mobilités dès qu'elle en a connaissance.

Après instruction avec le demandeur et Île-de-France Mobilités, le cas échéant lors de réunions techniques ad hoc, de la faisabilité technique et des conséquences sur l'offre contractuelle, la RATP adresse obligatoirement cette demande à Île-de-France Mobilités, accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre.

Sauf avis contraire d'Île-de-France Mobilités, au moins 4 semaines avant la date prévisionnelle de mise en œuvre, la RATP adresse formellement sa réponse au demandeur et traite directement avec lui.

La mise en œuvre de ces renforts d'offre temporaires fera l'objet d'une autorisation préalable par Île-de-France Mobilités et est conditionnée au financement par le tiers ayant exprimé la demande.

La décision d'Île-de-France Mobilités intervient dans les meilleurs délais, au moins trois semaines avant l'événement. Le dispositif de communication accompagnant l'événement est défini selon les modalités décrites au Titre III.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités décide, à titre exceptionnel, de participer au financement des dessertes liées à un événement en particulier ou régulières (nouvelles infrastructures comme un nouveau stade ou une salle de spectacles), sa rémunération est alors déterminée par différence entre les coûts marginaux et les recettes prévisionnelles supplémentaires engendrées par l'événement ou sur une saison régulière, présentés par la RATP. L'instruction de la demande par les services d'Île-de-France Mobilités peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués. Dans ce cas, les Parties conviendront ensemble des délais et formalismes dans lesquels ces compléments d'informations seront communiqués.

Les renforts sur les nouvelles infrastructures pérennes feront l'objet d'une phase d'observation et d'une 2ème phase de REX sur une année.

- A la demande d'Île-de-France Mobilités

Lorsqu' Île-de-France Mobilités est à l'origine d'une demande de renforts liés à des évènements exceptionnels, hors dispositif type « nuits festives » non prévu dans l'offre contractuelle, elle doit adresser cette demande à la RATP 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence convenu entre les Parties, ainsi que les modalités de rémunération adaptée par Île-de-France Mobilités.

L'organisation des Jeux Olympiques à Paris en 2024 fera l'objet d'un traitement d'une situation particulière par avenant.

3) Travaux

Les modalités concernant les modifications temporaires pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle sont définies au « Chapitre VI – Travaux sur le réseau ferré » du présent Titre.

4) Les éventuelles évolutions d'offre temporaires à la demande d'Île-de-France Mobilités :

Les évolutions d'offre temporaires à la demande d'Île-de-France Mobilités font systématiquement l'objet d'un avenant au contrat, le cas échéant de manière rétroactive pour régularisation et au moins 3 semaines avant leur mise en place si accord de la SNCF.

Les Parties s'accordent sur un traitement spécifique de ces évolutions d'offre temporaires, stipulé à l'Article 18 de la Partie I.

Article 8-4 Les modifications pérennes de l'offre contractuelle

Les évolutions de l'offre contractuelle décidée par l'autorité organisatrice en cours de contrat peuvent rendre nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre et les montants financiers retenus.

L'approbation de l'avenant par le conseil d'Île-de-France Mobilités est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées au point 2 du présent article. Pour les autres modifications, Île-de-France Mobilités transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

Sur demande préalable d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmet une déclaration de mise en œuvre des modifications pérennes, opération par opération, selon un formalisme, un contenu et des délais à convenir entre les Parties.

Sur demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP lui transmet une note de synthèse sur les évolutions d'offre structurantes au cours de l'année suivant la mise en service de cette nouvelle offre. Ce bilan présentera notamment des données de fréquentation voyageurs et d'exploitation selon un formalisme et un contenu et des délais à convenir entre les Parties.

Certaines évolutions de grilles horaires peuvent être proposées par la RATP afin d'améliorer la robustesse du plan de transport et donc la ponctualité des voyageurs. La description de la nature des

modifications envisagées, leurs conséquences et les bénéfices attendus pour les voyageurs seront soumises à la validation d'Île-de-France Mobilités en COSO dans des délais convenus entre les Parties.

Le cas échéant, concernant les modifications n'ayant pas d'impact sur l'équilibre financier du contrat ou entraînant un ajustement mineur des grilles horaires, Île-de-France Mobilités pourra procéder à la validation de ces modifications en COSO et préciser par courrier l'approbation et la mise en œuvre de ces modifications, sans délibération préalable de son Conseil dans des délais convenus entre les Parties.

1) Les modifications hors contrat de projet

Île-de-France Mobilités élabore en relation avec la RATP et la SNCF, la consistance, la nature et le niveau de performance des services de transport ferroviaires de voyageurs en Île-de-France selon les orientations proposées ci-dessous, à aménager au cas par cas.

a) Modalités de réalisation des études

- **Adaptation d'offre**

Dans le cas des modifications pérennes entraînant des adaptations de l'offre contractuelle, Île-de-France Mobilités soumet à la RATP et, le cas échéant, à la SNCF, les objectifs et les gains attendus de chaque modification, exprimés en termes de renfort du niveau de desserte, d'amélioration de la fréquence et des amplitudes horaires et/ou de renfort de la composition des trains selon les besoins des voyageurs. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès de l'autorité organisatrice, la RATP tâchera d'objectiver les gains et bénéfices apportés par ces modifications au regard des besoins voyageurs.

L'ensemble de ces modifications d'offre envisagées à l'année N sont listées dans le tableau de bord prévu à l'Article 8-2 et présentées au Comité de suivi de l'offre du 4^{ème} trimestre N-3.

Sur la base de ce tableau de bord, Île-de-France Mobilités valide lors de ce Comité de suivi de l'offre la liste des études à mener en accord avec la RATP et programme les Comités techniques nécessaires.

- **Modification structurante de l'offre (type refonte de grille)**

Dans le cas des modifications structurantes (type refontes de l'offre) réalisées en co-construction, Île-de-France Mobilités et la RATP, le cas échéant la SNCF, élaborent dans un premier temps, un diagnostic approfondi de la ligne portant sur les conditions d'exploitation, la fréquentation et le contexte territorial. Le diagnostic conduit à l'identification des objectifs structurants de la refonte et ainsi à la définition, dans un second temps, d'un cahier des charges. Le cahier des charges, doit rappeler les objectifs et le contexte du projet de refonte et décrire de façon synthétique les points du diagnostic sur lesquels il est nécessaire d'agir (missions et dessertes ciblées, robustesse de la grille, impact des travaux, etc.).

Il est établi dans un délai compatible avec les délais de conception et de mise en production tels que définis dans l'annexe I-A-6.

La conduite des projets de refonte de l'offre est jalonnée par différentes instances de concertation menées avec les territoires, comme définies à l'annexe I-A-6. Île-de-France Mobilités est en charge de définir, au lancement du projet, les territoires (élus et associations) concernés.

Le suivi technique de la refonte est organisé par l'intermédiaire de comités techniques entre Île-de-France Mobilités, la RATP, le cas échéant avec SNCF-Voyageurs et SNCF Réseau.

b) Modalités de décision et d'application

Pour toute modification pérenne de l'offre contractuelle (adaptation ou modification structurante), notamment celles ayant une incidence sur l'équilibre financier et les objectifs de production et de qualité de service, la RATP, en lien avec SNCF-Voyageurs le cas échéant, transmet à Île-de-France Mobilités, dans des conditions et délais convenus entre les Parties, un dossier présentant, à titre d'information :

- le projet de manière argumentée (impacts pour les voyageurs) ;
- l'estimation des données chiffrées (créations / suppressions / modifications de trains ou d'arrêts) ;
- les grilles horaires programmées et le matériel roulant prévu (avec une situation avant et après) sous réserve de leur conformité avec le calendrier prévu et annexé au présent contrat ;
- les éléments économiques et financiers correspondant aux hypothèses présentées sur le service projeté : estimation des variations attendues de trafic et de recettes directes en valeur annuelle liées à la modification d'offre envisagée, et chiffrage des dépenses prévisionnelles sous forme d'un devis.
- l'évaluation des conséquences sur la robustesse de l'exploitation et les moyens nécessaires au maintien de la performance du service.

L'objectif poursuivi, en termes de calendrier, est de prendre en compte 3 cas de figure :

- Pour une mise en œuvre de modifications pérennes de l'offre contractuelle, en lien avec la SNCF, structurante (type refonte de grille) ou non, devant intervenir à l'année N (y-compris au 15 décembre N-1), la RATP transmet :
 - o le 31 août N-2 : un dossier technique décrivant le projet d'évolution d'offre et le résultat des études, accompagné d'un devis estimatif. Ces documents permettent la présentation des évolutions envisagées à la Commission Offre Transport (COT) d'Île-de-France Mobilités d'Octobre N-2 puis au Conseil d'Île-de-France Mobilités de Novembre ou Décembre N-2 ;
 - o Au plus tard le 31 Octobre N-2 : un devis définitif accompagné d'un dossier technique affiné, le cas échéant. Île-de-France Mobilités soumet à l'approbation du Conseil de février/mars N-1 la teneur des grilles de desserte de la nouvelle offre ainsi que l'avenant au contrat.
- Pour une mise en œuvre de modifications pérennes de l'offre contractuelle structurante (type refonte d'offre), relevant uniquement du domaine RATP, l'opérateur transmet :
 - o 12 mois avant la mise en œuvre : un dossier technique décrivant le projet d'évolution d'offre et le résultat des études, accompagné d'un devis estimatif. Ces documents permettent la présentation des évolutions envisagées à la Commission Offre Transport (COT) d'Île-de-France Mobilités puis au Conseil d'Île-de-France Mobilités environ 6 mois avant la mise en œuvre ;
 - o Au plus tard 9 mois avant la mise en œuvre : un devis définitif accompagné d'un dossier technique affiné, le cas échéant. Île-de-France Mobilités soumet à l'approbation du Conseil environ 4 mois avant la mise en œuvre, la teneur des grilles de desserte de la nouvelle offre ainsi que l'avenant au contrat.
- Pour les modifications pérennes de l'offre contractuelle du type adaptation, relevant uniquement du domaine RATP, l'opérateur transmet 9 mois avant la mise en œuvre : un dossier technique décrivant le projet d'évolution d'offre et le résultat des études, accompagné d'un devis définitif. Ces documents permettent la présentation des évolutions envisagées à la Commission Offre Transport (COT) d'Île-de-France Mobilités puis au Conseil d'Île-de-France Mobilités environ 4 mois avant la mise en œuvre ;

La RATP fera ses meilleurs efforts pour atteindre ces objectifs. Ces délais s'inscrivent dans la procédure de calendrier figurant dans l'annexe I-A-6. Les Parties peuvent également convenir d'un calendrier spécifique, adapté au cas par cas, après validation lors d'un COSO.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre contractuelle et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

c) Les livrables complémentaires pour les modifications d'offre structurante (type refonte de l'offre)

Dans le cas d'une refonte de l'offre, la RATP s'engage à produire et à transmettre à Île-de-France Mobilités, les livrables complémentaires nécessaires durant la phase de conception de la nouvelle offre et qui sont les suivants :

- Un diagnostic approfondi sur les conditions d'exploitation et de production ferroviaire de la ligne concernée ainsi qu'une analyse de trafic et des impacts travaux. Comme mentionné à l'article 8-2, ce diagnostic doit permettre d'aboutir à la définition du cahier des charges de la refonte ;
- Des propositions de scénarios en heures de pointe appuyées par une analyse multicritère précisant à minima l'impact sur la charge des trains et sur la robustesse ;
- Des analyses issues de la réalisation de tests de robustesse. Les résultats des tests de robustesse constituent un préalable à la validation du projet de refonte de l'offre, ils doivent intervenir au plus tard en juin de l'année N-2.

Par ailleurs, dans une démarche de co-construction avec les territoires, la RATP en lien avec SNCF-Voyageurs le cas échéant, élabore les supports de présentations prévues lors des différentes instances de concertation mentionnées en annexe I-A-6. Une attention particulière est apportée afin que les présentations diffusent des éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement du transport ferroviaire. Elles sont validées au préalable par Île-de-France Mobilité puis transmises à Île-de-France Mobilités dans une version consolidée 5 jours ouvrés avant la date de l'instance, sauf dérogation convenue entre les Parties.

2) Les modifications liées au Contrat de Projets

Le Contrat de Projets Etat-Région prévoit la réalisation de nouvelles infrastructures, arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traités par voie d'avenant lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet (AvP) approuvé par Île-de-France Mobilités constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation. L'AvP contient en particulier un bilan financier détaillant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation réalisé par la RATP et approuvé par Île-de-France Mobilités, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager.

Les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat doivent être transmis à Île-de-France Mobilités dans un délai de 8 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure. Ce délai peut être réduit jusqu'à 4 mois après accord entre les Parties. Dans le cas contraire, l'approbation de l'avenant par le conseil d'Île-de-France Mobilités n'est pas un préalable à la mise en service, qui ne peut être différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité.

Une attention particulière sera portée sur l'unité d'œuvre de production kilométrique qui devra être transmise au plus tard 4 mois avant la date de mise en service prévisionnelle pour instruction. La

RATP fera ses meilleurs efforts pour transmettre l'unité d'œuvre de production kilométrique 6 mois avant la date de mise en œuvre opérationnelle. La RATP répond également aux demandes d'explicitations d'Île de France Mobilités sous la forme d'un questionnaire, sur cette même période.

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ce calendrier tient compte d'un délai minimum de 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, qui est nécessaire à Île-de-France Mobilités pour l'instruction auprès des collectivités et pour sa prise de décision ;
- le coût marginal révisé d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût, tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel..., y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet ;
- le trafic attendu au total et sur l'inter-gare la plus chargée, comparé le cas échéant aux données de la ligne/branche sur les dernières années ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- un tableau indiquant le détail de l'écart éventuel entre les coûts de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation ainsi que sa justification. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandés par Île-de-France Mobilités, de plus de 5 % à ceux de l'avant-projet.

Les compléments d'information nécessaires à la décision d'Île-de-France Mobilités demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités et la RATP échangeront dans le cadre de comité technique régulier.

Les parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, la RATP transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications hors contrat de projets.

La décision d'Île-de-France Mobilités porte sur la modification de l'offre contractuelle et les montants financiers afférents, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

Article 8-5 Retour d'expérience suite à un projet de refonte de l'offre

Dans le cadre d'une refonte de l'offre contractuelle, la RATP doit fournir à Île-de-France Mobilités un retour d'expérience réalisé en deux étapes :

- Un premier bilan opérationnel, réalisé au plus tard six mois après la mise en service de la nouvelle offre et composé d'un bilan de la production et de la réalisation de l'offre ferroviaire ainsi que d'un bilan de la ponctualité de la ligne ;
- Un deuxième bilan, réalisé au plus tard un an après la mise en service de la nouvelle offre et complété d'un bilan du trafic des voyageurs : charge des trains et évolution de l'offre et de la demande de transport sur la ligne. Ce bilan nécessite de s'appuyer sur des comptages avant et après la mise en service de la nouvelle offre.

Les modalités de la programmation des comptages sont définies dans l'Article 23.

Le retour d'expérience fera l'objet d'une présentation par la RATP auprès des territoires concernés par le projet de refonte de l'offre, tels que définis dans l'annexe I-A-6.

Chapitre IV - Le RER – Réalisation de l'offre

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières. La RATP s'engage en liaison avec la SNCF à réaliser l'offre contractuelle ou à défaut l'offre la plus proche possible de l'offre contractuelle.

Par ailleurs, la RATP mettra en œuvre en liaison avec la SNCF selon les délais prévus toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- Les mesures d'exploitation (situation normale, situation dégradée) et d'organisation concourant à une meilleure unicité du service et une plus grande transparence pour les voyageurs.
 - En particulier, après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique en 2013, ainsi que la mise en place d'un plan d'urgence en 2019, la RATP et la SNCF ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par Île-de-France Mobilités. Les sujets communs suivants sont identifiés :
 - Evolution de l'offre RER B sud à partir de septembre 2021
 - Evolution de l'offre d'été
 - Le suivi de l'exploitation du tunnel B/D en relation avec SNCF Voyageurs et SNCF Réseau
- La RATP poursuivra le travail collaboratif engagé avec la SNCF pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées à travers notamment le plan d'action commun RER A et plus précisément les domaines d'actions suivants : l'amélioration de l'information voyageurs, l'évolution des modalités communes de supervision et de pilotage de la ligne, l'optimisation de la gestion du matériel roulant et des circulations en zone frontière, et l'évolution des modes de collaboration entre les opérateurs de transport. Les sujets suivants sont identifiés :
 - Etude d'opportunité de suppression de la relève conducteurs à Nanterre Préfecture
 - Etude de l'évolution de l'offre A/L3 en lien avec la SNCF
- Le plan d'action commun RATP-SNCF pour la ligne A RER (notamment issu de la délibération 2017/126) fait l'objet d'un suivi par Île-de-France Mobilités lors des trajectoires de ligne et à l'occasion des Comités de ligne RER A.

Article 9 Mesure de l'offre réalisée

Article 9-1 Mesure de la production de l'offre contractuelle

1) Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique telle que décrite en Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charge selon les modalités définies au paragraphe 4) de ce présent article.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur apparaît en annexe I-A-5.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en trains x km (TK) commerciaux par branche de ligne et en trains x km (TK) commerciaux et totaux par ligne.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le Île de France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat.

2) Modalités de la mesure

L'engagement de la production réalisée sur le RER distingue pour chaque branche :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin et celles du soir dans les deux sens de circulation pour les tronçons centraux et dans le sens de la charge sur les autres branches.
- la période des heures hors pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.
- Ces périodes sont décrites dans l'annexe I-A-1.

Les deux Parties s'engagent à étudier la pertinence de faire évoluer la grille de causes de non-production sur la durée du Contrat.

3) Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, ligne chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses : la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée sur chacune des branches, exprimées en TK totaux et commerciaux et VK commerciaux ;

Chaque trimestre, décomposé mensuellement, et en récapitulatif annuel, sur le domaine RATP :

- les écarts détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ;
- l'analyse par type de cause et par ligne sur le trimestre, avec décomposition mensuelle sous réserve de modalités de reporting similaires pour SNCF .

La RATP fournit sous un mois à la demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités la production kilométrique réalisée un jour donné en TK et VK commerciaux, et celle du service contractualisé correspondant par branche de RER.

4) Réfaction de charges pour non-réalisation de l'engagement de production

a) Cas général

Une réfaction de charges, pour cas général, est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits au paragraphe 1 du présent article se trouve être mensuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle mensuelle, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat.

Pour chaque ligne le montant des réfections est calculé mensuellement par branche (y compris tronçon central), selon les modalités définies à l'annexe I-A-5.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque ligne le produit du nombre de trains kilomètres commerciaux non réalisés par un montant unitaire de 4,50€₂₀₁₅ .

Les parties conviennent que le système de réfaction s'applique à partir du 1^{er} jour calendaire du mois suivant la signature du contrat. La réfaction du cas général, à hauteur de 4,50 €₂₀₁₅ par TKC, s'applique dans le cadre des aléas d'exploitation et ne s'applique pas aux kilomètres non réalisés

suite aux adaptations d'offre, à la demande d'Île-de-France Mobilités pour les cas « COVID » et autre pandémie. Ceux-ci font l'objet de dispositifs spécifiques selon les modalités prévues à l'Article 18 de la Partie I.

b) Cas particulier des grèves RATP

Par exception aux dispositions générales du cas général a), les trains kilométriques non réalisés sont réfactionnés à hauteur de 9,45 €₂₀₁₅, selon les modalités définies à l'annexe I-A-5, en cas de grèves.

c) Cas particulier des travaux RATP programmés non validés

Par exception aux dispositions générales du cas général a), les trains kilométriques non réalisés sont réfactionnés à hauteur de 9,21€₂₀₁₅, selon les modalités définies à l'annexe I-A-5, en cas de travaux programmés non validés par Île de France Mobilités selon les principes définis au Chapitre VI du présent Titre.

Article 9-2 Mesure de la qualité de l'offre

1) Principes

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités et la RATP. Dans le présent contrat, les indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée et les incitations financières associées ont été fortement remaniés afin de correspondre davantage à la perception et au ressenti des voyageurs.

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités et la RATP. Dans le présent contrat, les indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée et les incitations financières associées ont été fortement remaniés afin de correspondre davantage à la perception et au ressenti des voyageurs.

Ainsi, le dispositif mis en œuvre répond aux principes suivants :

- La mesure des indicateurs est affinée à la maille hebdomadaire, afin d'être au plus proche du vécu des voyageurs.
- Le suivi de la ponctualité des voyageurs, dont l'amélioration continue, demeure une priorité pour Île-de-France Mobilités et la RATP, est affiné par la création de nouveaux « axes voyageurs » reflétant mieux le parcours des voyageurs et renforcé par la définition d'objectifs contractuels statiques. Les nouveaux axes voyageurs sont décrits en annexe I-A-8.
- Une exigence est affichée sur le respect de la desserte en gare, qui est mesuré par le taux d'arrêts réalisés et qui fait l'objet d'un nouvel indicateur soumis à incitation financière.
- Pour les lignes RER A et RER B en co-responsabilité avec la SNCF, les deux opérateurs et Île-de-France Mobilités veilleront à une harmonisation continue du suivi de la ponctualité avec des méthodes de mesure des indicateurs similaires et une classification commune des causes de non-ponctualité.
- Inciter à la circulation des trains, au travers des indicateurs du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux

Le dispositif d'incitation financière, associé aux indicateurs de performance, a pour objectif de faire progresser la qualité du service offerte par la RATP sur chacune des lignes du RER. Les niveaux d'objectifs contractuels fixés par Île-de-France Mobilités sont définis pour reconnaître un niveau de service performant aux voyageurs.

Le système de bonus-malus défini dans ce contrat est porté intégralement par la RATP.

Afin de mieux suivre la circulation des trains dans le tunnel Châtelet – Gare du Nord aux lignes B et D du RER, Île de France Mobilités pilote un groupe de travail avec la RATP et SNCF Voyages et SNCF Réseau avec pour ambition de définir les principes avant le 31/12/2021 d'indicateur(s) de performance d'utilisation du tunnel : choix de mesure et fixation d'objectifs. Ce travail permettra notamment de retenir un ou plusieurs indicateurs de mesure de la performance d'utilisation du tunnel qui ont vocation à faire l'objet d'un suivi dans le cadre du présent contrat. Les indicateurs et leurs modalités de suivi ne pourront être appliqués qu'une fois qu'ils seront définis par voie d'avenant dans les deux contrats RATP et SNCF.

Les parties conviennent que, selon l'issue du groupe de travail en cours sur la performance de l'exploitation du tunnel commun B/D impliquant la RATP, la SNCF et SNCF Réseau, une réflexion pourra être lancée afin d'identifier le besoin d'actions à mettre en œuvre, le cas échéant, dans le cadre du présent Contrat, ou des suivants.

2) Mesure de la ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF

a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination. Cette mesure est commune aux deux entreprises RATP et SNCF Mobilités afin d'évaluer la ponctualité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu'elles co-exploitent. Par l'échange quotidien des voyageurs conformes à leur gare de destination sur chaque domaine, la RATP et la SNCF s'assurent que l'ensemble des voyageurs sont pris en compte dans le calcul de la ponctualité ligne entière en coresponsabilité.

Cette mesure est effectuée par la RATP et la SNCF. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière dans les contrats RATP et SNCF.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité en co-responsabilité avec la SNCF

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, en récapitulatif annuel et en cumulé) le pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes. Les reportings contiennent la mesure du pourcentage hebdomadaire de réalisation pour les semaines complètes pour un mois déterminé.

c) Incitations financières liées à la ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF

Les objectifs fixés à la RATP pour l'indicateur de ponctualité en co-responsabilité avec la SNCF trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation. Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, RATP obtient un malus maximum ;

- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$.

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

3) Mesure de la ponctualité des voyageurs par axe

a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination pour chacun des axes voyageurs.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité par axe

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel axe par axe de chaque ligne (chaque mois, trimestre, en récapitulatif annuel et en cumulé) le pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes. Les reportings contiennent la mesure du pourcentage hebdomadaire de réalisation pour les semaines complètes pour un mois déterminé.

Durant l'année 2021 l'indicateur sera mesuré par mois, le temps à la RATP de faire évoluer le système d'information pour permettre une mesure hebdomadaire. La RATP s'engage à mettre en place les évolutions nécessaires pour une mesure hebdomadaire d'ici la fin de l'année 2021. Les résultats 2021 seront calculés à maille hebdomadaire de manière rétroactive.

c) Incitations financières liées à la ponctualité par axe

Les objectifs fixés à la RATP pour l'indicateur de ponctualité par axe trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation. Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$.

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne et axe est précisée en annexe I-A-8.

4) Mesure du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF

a) Principes

La mesure porte sur le nombre de trains passés aux heures de pointe du matin et du soir dans une gare de référence de chacun des tronçons centraux dans les deux sens de circulation, rapporté au nominal défini dans le plan de transport de référence, neutralisé des journées faisant l'objet d'un plan de transport modifié aux heures de pointe ne permettant pas la desserte dans le tronçon central.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

b) Informations à communiquer pour le suivi des trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, en récapitulatif annuel et en cumulé) le nombre de trains prévus et le nombre de trains ayant effectivement roulé relevés dans la gare de référence. Les reportings contiennent la mesure du pourcentage hebdomadaire de réalisation pour les semaines complètes pour un mois déterminé.

c) Incitation financière liée au nombre de circulations de trains aux heures de pointe dans les tronçons centraux

Les objectifs fixés à la RATP pour l'indicateur des trains ayant circulé aux heures de pointe dans le tronçon central trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation. Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- Si le taux de circulation des trains est supérieur ou égal à la borne supérieure, RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de circulation des trains est inférieur ou égal à la borne inférieure, RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de circulation des trains est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de circulation des trains est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$.

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

5) Mesure du respect de la desserte en gare

a) Principes

La mesure porte sur le nombre d'arrêts réalisés dans chaque gare du réseau, rapporté au nombre d'arrêts prévus dans le plan de transport de référence. Cette mesure permet de mesurer les conséquences liées à la suppression partielle ou totale des trains mais aussi aux effacements de gare. Elle est réalisée par gare et regroupée par ligne.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie I du présent contrat

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

b) Informations à communiquer pour le suivi du respect de la desserte en gare

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, en récapitulatif annuel et en cumulé) le nombre d'arrêts prévus et réalisés par gare, regroupé par ligne. Les reportings contiennent la mesure du pourcentage hebdomadaire de réalisation pour les semaines complètes pour un mois déterminé.

c) Incitations financières liées au respect de la desserte en gare

Les objectifs fixés à la RATP pour l'indicateur de respect de la desserte en gare trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation. Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- Si le taux de respect de la desserte en gare est supérieur ou égal à la borne supérieure, RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de respect de la desserte en gare est inférieur ou égal à la borne inférieure, RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de respect de la desserte en gare est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de respect de la desserte en gare est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$.

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

6) Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Au-delà des indicateurs soumis à incitation financière tels que définis aux articles précédents, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités à titre informatif, chaque mois, chaque trimestre et en cumul annuel les indicateurs suivants :

- indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- indicateur du retard moyen par branche
- indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité
- indicateur de ponctualité en co-responsabilité ligne entière pour les RER A et RER B : pour la tranche des voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week-end et jours fériés, et pour les autres tranches horaires.

Article 10 Instance de suivi et de gouvernance

Article 10-1 Réunion mensuelle ponctualité

Afin de mettre la ponctualité des voyageurs au cœur du système de qualité de l'offre, une réunion de travail RATP/SNCF Transilien/ SNCF Réseau/ Île-de-France Mobilités, dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tiendra une fois par mois (à partir du 20 de chaque mois sauf en juillet-août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats provisoires de ponctualité RER. A cet égard, les parties échangeront sur les tendances chiffrées des indicateurs du mois M-1, et consolidées du mois M-2.

Lors de cette réunion seront notamment analysées les causes : de non-ponctualité par ligne RER et les principaux incidents affectant les circulations. La RATP assure la présence des interlocuteurs pertinents, elle pourra notamment décider de la présence de représentants du GI lorsque les sujets à aborder le justifient. Une note sera produite par les DLA et DLU en support de cette réunion.

Article 10-2 Comité de suivi d'offre

Le suivi contractuel des évolutions et des conditions de réalisation de l'offre de transport ferrée et routière est assuré par le Comité de Suivi de l'Offre qui se réunit au moins quatre fois par an, en principe une fois par trimestre.

Ce comité permet de suivre, d'assurer la cohérence et d'arbitrer sur les modifications de l'offre contractuelle, temporaire et pérenne, selon les principes et le calendrier définis à l'annexe I-A-6. Il a pour vocation de valider, en préalable du passage au Conseil d'administration, toute modification contractuelle de l'offre de référence. Les deux Parties peuvent préparer les conditions d'un accord par courriel ou courrier entre deux Comités de Suivi de l'Offre. Cet accord sera pris lors du Comité de Suivi de l'Offre suivant.

Ce comité permet également de suivre le respect des engagements contractuels par l'opérateur, sur la base de l'analyse des indicateurs de suivi de réalisation de l'offre et des présentations faites par la RATP notamment en réunions mensuelles Ponctualité.

Un représentant Île-de-France Mobilités et un représentant de RATP travaillant sur les sujets relatifs à la gestion des infrastructures, pourront participer aux comités de suivi d'offre, si l'ordre du jour inclut des sujets relatifs à la gestion des infrastructures.

Article 10-3 Trajectoire de ligne

La réunion dite « trajectoire de ligne » est pilotée par les directeurs de ligne, cette réunion, dite de « trajectoire de ligne », associe étroitement Île-de-France Mobilités, la RATP et la SNCF pour les RERA et RERB.

Elle doit permettre d'apprécier la pertinence des investissements proposés en complément des mesures sur l'exploitation, notamment en termes de régularité et d'information voyageurs, ainsi que la cohérence et l'optimisation de leur programmation.

L'ordre du jour est établi conjointement par Île-de-France Mobilités, et les directions de ligne RATP et SNCF, sans préjudice pour chacune des parties de pouvoir mettre à l'ordre du jour un sujet qui leur semble important.

La trajectoire de ligne est notamment l'occasion de présenter :

- un focus sur l'actualité de la ligne et les conditions de son exploitation : revue récente des indicateurs de qualité de service et plans d'action envisagés court terme pour traiter des dysfonctionnements identifiés ;
- un bilan des évolutions d'offre récentes sur la ligne et/ou une présentation du cahier des charges d'une évolution d'offre à venir ;
- les investissements engagés pour optimiser le fonctionnement de la ligne (notamment en matière d'information voyageurs, d'acquisition ou fiabilisation de matériel roulant, de régénération ou renouvellement de l'infrastructure, de programmation des travaux) ;
- un point d'étape sur les avancées des investissements prévus aux Schémas Directeurs.

Sur chaque ligne de RER, une trajectoire de ligne est organisée a minima annuellement pour que Île-de-France Mobilités dispose d'éléments récents à communiquer aux élus ou associations concernant les perspectives pluriannuelles d'investissements de ces lignes et des différentes actions engagées pour améliorer le service.

Chapitre V - Engagement de service en cas de grève

Article 11 Principe général

L'Article 12-1 et l'Article 43-2 définissent le contenu du Plan de Transport adapté (PTA) et du plan d'information adapté (PIA) à mettre en œuvre en cas de perturbations prévisibles, entraînant un niveau de service prévisible inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux précisés en annexe, tel que rappelées à l'Article 7 de la Partie I du Contrat.

Dans le cas particulier des lignes interconnectées, la RATP s'engage à adapter le service en cas de grève de l'autre opérateur, en vue de maximiser le niveau d'offre pour les voyageurs, sans être tenue de rembourser les voyageurs.

Article 12 L'Engagement de service et d'information en cas de grèves

Les Parties entendent par « offre réellement prévue », l'offre contractuelle de référence ou, si tel est le cas, l'offre adaptée à la demande d'Île-de-France Mobilités le(s) jour(s) considéré(s) avant grève, tel que défini à l'article 18 de la Partie I du contrat.

Article 12-1 Engagement de niveau de service

Quel que soit le niveau de conflictualité, Île-de-France Mobilités demande à la RATP de mettre en place un service respectant, dans la mesure des ressources disponibles, les principes suivants :

- Favoriser les déplacements aux heures de pointes du matin et du soir ainsi qu'en contre-pointe ;

- Assurer un service minimum sur les axes lignes structurantes du réseau ;
- Garantir un moyen de transport pour les voyageurs des derniers trains en mettant en place des bus de substitution ou en renforçant les lignes régulières de Noctilien ;
- Assurer une gestion efficiente des flux de voyageurs entre les différents modes de transports.

1) **RER A et B**

- a. Aux titres des articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports ainsi que de l'Article 7 de la Partie I du Contrat, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève RATP pour un jour donné, qui entraîneraient un service prévisible inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur une ou plusieurs lignes du RER, Île-de-France Mobilités demande à la RATP de respecter le plan de transport adapté consistant à assurer au moins 33% de l'offre réellement prévue sur la journée, sur chacune des branches du RER, sur la durée du service journalier, quel que soit le jour de la semaine.
- b. Sans que cela ne constitue un engagement au titre de l'Article 62-1 de la Partie I du contrat la RATP s'efforcera de réaliser un niveau de service de 50% respectivement sur les lignes A et B du RER aux heures de pointe du lundi au vendredi (de 7h30 à 9h30 et de 16h30 à 19h30).
- c. La RATP s'engage conjointement avec SNCF Voyageurs, à définir les modalités de mise en œuvre du PTA, dans la mesure des ressources disponibles et en recherchant l'optimum pour les voyageurs. Parmi les offres de transport définies conjointement avec la SNCF, une offre de transport au moins égale soit à 50% soit à 75 % de l'offre de référence est montée sans rupture d'interconnexion

2) **Métro**

Dans la continuité du dispositif existant, et conformément aux articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports ainsi que de l'Article 7 de la Partie I du Contrat, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné qui entraîneraient un service prévisible inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur le sous réseau métro, la RATP s'engage à mettre en œuvre le plan de transport adapté suivant :

- Maintenir un niveau de service d'au moins 50% de l'offre réellement prévue, en moyenne sur l'ensemble du réseau du Métro aux heures de pointes (du lundi au vendredi de 7h30 à 9h30 et 16h30 à 19h30)
- ainsi que d'assurer au moins 50 % de l'offre réellement prévue sur le réseau, en moyenne, aux heures de pointe (du lundi au vendredi, de 7h30 à 9h30 et de 16h30 à 19h30) sur les lignes du métro hors Paris intra-muros, apprécié par chaque tronçon ouvert concerné lorsque ce tronçon comporte a minima 2 inter-stations, comme suit :
 - Ligne 1 : les Sablons - La Défense ;
 - Ligne 1 : Saint Mandé – Château de Vincennes ;
 - Ligne 3 : Louise Michel – Pont de Levallois ;
 - Ligne 5 : Hoche – Bobigny Pablo Picasso ;
 - Ligne 7 : Aubervilliers Pantin Quatre Chemins – La Courneuve ;
 - Ligne 7 : Kremlin Bicêtre – Villejuif Louis Aragon et Pierre et Marie Curie ;
 - Ligne 8 : Liberté – Créteil Pointe du Lac ;
 - Ligne 9 : Marcel Sembat – Pont de Sèvres ;
 - Ligne 9 : Robespierre – Mairie de Montreuil ;
 - Ligne 13 : Mairie de Clichy – Asnières Les Courtilles ;
 - Ligne 13 : Garibaldi – Saint Denis Université ;
 - Ligne 14 : Clichy de Saint Ouen – Mairie de Saint Ouen.

La liste des tronçons susmentionnés devra intégrer les prolongements prévus pour les lignes 4, 11, 12 et 14 sur la durée du contrat.

Article 12-2 Engagement d'information à Île de France Mobilités

La RATP s'engage à informer Île-de-France Mobilités des préavis de grève dès qu'elle en a connaissance et au plus tard 48h avant le début de la perturbation lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux précisés en annexe.

Dans ce cas, les modalités opérationnelles d'exploitation prévues sur chacune des lignes des réseaux RER et Métro sont transmises à Île-de-France Mobilités la veille d'un jour de grève à 15h et la veille à 12h dans le cadre d'une grève reconductible.

Ces modalités opérationnelles d'exploitation fournies à Île-de-France Mobilités doivent préciser le niveau de service appliqué en nombre de trains prévus aux heures de pointes et sur la journée :

- RER : pour chaque ligne et branche du RER
- Métro : pour chaque ligne ou tronçon de ligne en dehors de Paris (lorsque le service est partiellement assuré) tels que définis à l'Article 12-1.

Les lignes ou branches de lignes substituées par une offre routière doivent également être précisées.

La RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités une information fiable, complète et à jour.

Article 12-3 Engagement d'information aux voyageurs

Les engagements en termes d'Information Voyageurs en cas de grèves sont précisés à l'Article 43-2 concernant l'Information Voyageurs en cas de grève.

Article 13 Remboursement des voyageurs

Les conditions et modalités de remboursement des voyageurs en cas de grèves sont précisées à l'Article 64 de la Partie I du contrat.

Article 14 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes

L'impact de l'effet de la grève sur les recettes est traité dans la Partie I du présent contrat.

Article 15 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus

Dans le cas où le niveau d'offre appliqué le jour de la grève est inférieur ou égal à 75% de l'offre de référence de la ligne et/ou de la branche, les indicateurs décrits dans l'annexe I-A-8 sont neutralisés, pour chaque journée de grève.

Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs hebdomadaires dépasse 3 journées, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul pour le mode RER.

Article 16 Audits et contrôles

Conformément aux modalités définies en annexe I-A-9, la RATP transmettra à Île de France Mobilités les données permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information adapté pour chacune des branches du RER (dont tronçon central) et des lignes du métro et tronçons de ligne (le cas échéant) tels que définis à l'Article 12-1, à savoir :

- Le nombre de trains (pour le métro) ou le nombre d'arrêts (pour le RER) prévus pour réaliser l'offre réellement prévue pour les tranches horaires de 7h30 à 9h30 en pointe de matinée, de 16h30 à 19h30 en pointe de soirée et sur toute la journée ;
- Le nombre de trains ayant réellement circulé (pour le métro) ou le nombre réel d'arrêts (pour le RER) pour les tranches horaires de 7h30 à 9h30 en pointe de matinée, de 16h30 à 19h30 en pointe de soirée et sur toute la journée, afin d'apprécier si les 50% d'offre réellement prévue sur ces tranches horaires ont été respectés pour le Métro et les 33% pour le RER.

En cas d'application théorique d'une offre contractuelle de référence, ces résultats sont transmis à Île-de-France Mobilités à J+1 selon le format précisé à l'annexe I-A-9 et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel. En cas d'application théorique d'une offre adaptée à la baisse à la demande d'Île de France Mobilités, ces résultats seront transmis à J+4.

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

Chapitre VI - Travaux sur le réseau ferré

Article 17 Définitions et principes

L'ensemble du réseau ferré de la RATP – Métro, RER – fait l'objet de travaux de manière récurrente, qu'il s'agisse de chantiers de maintenance, régénération ou encore de développement. Le volume de chantiers, en constante augmentation depuis la période 2016-2020, sera très important sur la période du contrat 2021-2024 dans le cadre d'une concomitance majeure de réalisation des différents projets notamment en lien avec le programme ambitieux de renouvellement des matériels roulants souhaité par la Région et également en vue de l'accueil des JO / JPO de 2024 et du développement du Grand Paris Express.

Les chantiers programmés sont caractérisés par :

- Leur nature ;
- L'entité initiatrice ;
- Leurs conséquences sur l'offre de transport et de service.

Les obligations contractuelles prévues en matière de travaux sont portées soit par la RATP OT ou la RATP GI selon leurs rôles respectifs.

Article 17-1 Nature des travaux

L'ensemble des chantiers programmés sur les réseaux ferrés de la RATP sont de natures différentes avec des objectifs précis.

La RATP identifie 3 typologies de chantiers :

- **Les travaux de maintenance** : ils permettent d'entretenir l'infrastructure sans modification profonde des composants ;
- **Les travaux de régénération** : ils conduisent au remplacement des composants de l'infrastructure ;
- **Les travaux de modernisation ou de développement** : ils ont notamment pour objectif d'accroître la capacité de transport du réseau ferré, permettre l'accueil de nouveaux matériels roulants par des aménagements lourds, moderniser les stations/gares ou les systèmes de transport du réseau ferré, ainsi que permettre l'interconnexion avec de nouveaux systèmes de transport.

Article 17-2 Entité initiatrice

Les travaux de maintenance et de régénération sont initiés par la RATP dans le cadre de ses missions de Gestionnaire des Infrastructures. Les travaux de modernisation ou de développement sont initiés par la RATP ou Île-de-France Mobilités.

Article 17-3 Conséquences sur l'offre de transport et de service

Ces travaux peuvent avoir divers impacts sur la circulation des trains ou métros et par conséquent sur les déplacements des voyageurs. Selon les chantiers, les impacts s'apprécient en fonction de la typologie suivante :

- **Une Interruption Temporaire de Circulation** (ITC) entre deux gares ou stations du réseau ferré ;
- **Une Limitation Temporaire de Vitesse** (LTV) engendrant une modification ou une réduction des circulations ferrées ;
- **Une fermeture de gare(s) ou station(s)** engendrant une non-desserte totale ou partielle d'une ou plusieurs gares ou stations ;
- **Une réduction de capacité** liée à une diminution du nombre de voies de circulation, de capacités de réception en gare et de retournement, de garage en ligne et/ou en technicentre.

Il est à noter que ces impacts peuvent être cumulables, de durées variables et qu'ils nécessitent le plus souvent la mise en place de services de substitution provisoires et/ou partiels.

Article 17-4 Catégories de chantier

Les travaux sont ainsi répartis en deux catégories de chantier :

Les chantiers dits « majeurs » se caractérisent par trois critères :

- Une fermeture de ligne ou tronçon de ligne supérieure ou égale à trois jours consécutifs impactant au moins un jour ouvrable de base (JOB) ;
- Une fermeture concomitante de lignes qui sont utilisées comme moyen alternatif. ;
- Une réduction de trafic supérieure ou égale à 20% de l'offre nominale prévue sur l'heure de pointe pendant trois jours consécutifs ou plus impactant au moins un JOB.

Tout chantier répondant à au moins un de ces trois critères constitue un chantier « majeur ».

Les chantiers dits « classiques » :

Il s'agit de l'ensemble des autres chantiers, qui ont un impact faible ou modéré sur le déplacement des voyageurs, et ne répondent pas à au moins un critère des chantiers « majeurs ».

Entrent aussi dans cette catégorie les travaux amenant à une fermeture totale ou partielle de stations ou gares sans impact sur l'offre de transport.

Article 17-5 Principe pour l'ensemble du réseau ferré

Île-de-France Mobilités et la RATP s'accordent sur l'importance de la communication, de l'information et de l'accompagnement voyageur en amont et pendant la durée des travaux pour limiter leurs impacts sur le déplacement des usagers. Île-de-France Mobilités et la RATP seront particulièrement vigilantes sur l'anticipation et la qualité des informations mises à disposition des voyageurs par la RATP, essentielles pour assurer une prise en charge optimale. Selon leurs impacts et catégories, les chantiers ne sont pas soumis à la même anticipation et à la même vigilance.

Article 17-6 Cas particulier des travaux SNCF sur le RER A&B

La RATP et la SNCF coexploitent les lignes de RER A & B, ainsi des travaux programmés sur le réseau SNCF de ces lignes peuvent engendrer des perturbations plus ou moins conséquentes sur la partie RATP de ces lignes et inversement. La RATP ne maîtrise pas la programmation des travaux sur le réseau SNCF et n'est donc pas responsable des effets de ces travaux sur son périmètre.

La RATP informera Ile-de-France Mobilités le plus en amont possible et à minima dans le respect de l'Article V -Article 12-2 de l'ensemble des travaux programmés sur son périmètre sur les lignes de RER A & B qui pourraient engendrer un impact sur l'offre de transport.

La RATP avertira, dans le cadre d'une obligation de moyens, dès qu'elle en a connaissance, Ile-de-France Mobilités des éventuels impacts travaux programmés sur le périmètre de la SNCF ayant une incidence sur l'offre de transport des lignes coexploitées de RER A & B. En sa qualité d'opérateur de transport, la RATP participera également avec SNCF-Voyageurs le cas échéant aux réflexions pilotées par Ile-de-France Mobilités ou lorsqu'Ile-de-France Mobilités est également partie prenante afin de trouver des solutions permettant de réduire l'impact de ces travaux sur les lignes coexploitées. En tant qu'Autorité Organisatrice, Ile de France Mobilités pourra solliciter le gestionnaire d'infrastructures SNCF Réseau ou RATP-GI avec l'appui des opérateurs, dans le but de limiter les conséquences de leurs chantiers sur les lignes coexploitées et pour rechercher des solutions dans le but de maintenir une offre la plus étoffée et la plus robuste possible.

Article 18 Processus de programmation des travaux sur le réseau RATP

Article 18-1 Modalités et processus de programmation de travaux sur le réseau ferré

En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité, Île-de-France Mobilités est informée de l'ensemble des impacts des chantiers ainsi que des dispositifs de prise en charge des voyageurs mis en place par la RATP.

1) Cas particulier des chantiers dits « majeurs »

Tout chantier « majeur » devra faire l'objet d'une anticipation renforcée, a minima supérieure à 6 mois sauf cas exceptionnels, en termes de communication des impacts et de l'établissement du dispositif de prise en charge par la RATP. Par dérogation du calendrier des chantiers dits « classiques », RATP informe Île-de-France Mobilités des impacts connus sans délai.

Ainsi la RATP devra, dès connaissance, informer Île-de-France Mobilités à partir de l'année N-4 sur les dates des travaux et le tronçon ou ligne concernée et au plus tard au 30/10 de l'année N-1. Une

première vision est présentée au plus tard au 30/06 de l'année N-1 listant l'impact des chantiers de l'année N en particulier pour le T1 de l'année N.

L'objectif est d'anticiper au plus tôt les impacts de ces chantiers et leur possible concomitance avec d'autres travaux pouvant complexifier la prise en charge des voyageurs.

2) Modalités concernant tous les chantiers

La RATP devra informer Île-de-France Mobilités en respectant le calendrier ci-dessous :

Le 30/06 de l'année N-1, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités, à titre informatif, le calendrier prévisionnel des impacts travaux majeurs et classiques de l'année N. A partir de cette première transmission, Île-de-France Mobilités identifiera avec la RATP, parmi les chantiers majeurs ou classiques, ceux pour lesquels elle souhaite avoir une présentation spécifique de la RATP ainsi qu'une fiche REX Travaux.

La RATP, pouvant être représentée par les chefs de projet, réalisera une présentation spécifique entre M-6 et M-2 avant la date du début des travaux pour tous les chantiers identifiés par Île-de-France Mobilités et pourra produire une fiche REX Travaux dans les 21 jours suivants l'achèvement du chantier (excepté pour les chantiers se terminant en juillet/août ou une tolérance sera acceptée). Le contenu de la présentation et de la fiche REX est détaillé en *annexe I-B-2 et I-B-4*.

Le 30/10 de l'année N-1, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités au titre de *l'annexe I-B-1*, le calendrier stabilisé des prévisions travaux de l'année N. C'est la transmission du calendrier stabilisé au 30/10 de l'année N-1 qui fait office de base pour le suivi des écarts entre la programmation initiale et la programmation finale des travaux. A chaque mise à jour du calendrier, la RATP indiquera les modifications apportées à la nouvelle version pour un suivi des écarts.

Les informations afférentes à la programmation des ITC et les principes à date du dispositif de prise en charge sont transmis au plus tard à M-3 des travaux par la transmission de *l'annexe I-B-1*. Cette annexe sera mise à jour et transmise tous les trois mois, entre deux et trois semaines avant les COSO. A la demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP pourra transmettre à titre d'information l'annexe 1-B-1 pour les COSUT.

Les principes de prise en charge seront ensuite précisés et ajustés, et ce jusqu'à J-30 avant le début des travaux concernés. Toute modification mineure par la RATP sur le dispositif de prise en charge pourra être réalisée sans en informer au préalable Île-de-France Mobilités. Aussi, l'ensemble des dispositifs incluant les ITC, pourra à tout moment être modifié et partagé avec Île-de-France Mobilités en cas de situation exceptionnelle.

Île-de-France Mobilités validera le dispositif de prise en charge, ainsi que la programmation des ITC lors du COSO précédant l'interruption, par mail, ou par courrier et au plus tard 1 mois avant le début des travaux sous réserve de la bonne transmission et complétude des informations par la RATP. Île-de-France Mobilités se réserve le droit de ne pas valider le plan de transport et de commanditer un diagnostic travaux à sa convenance, après information de la RATP.

Pour assurer la bonne coordination des chantiers entre la RATP et les autres opérateurs, un tableau partagé pourra être présenté par Île-de-France Mobilités à chaque COSUT pour suivre l'évolution des travaux en Île-de-France permettant ainsi d'identifier d'une part les chantiers majeurs et d'autre part les possibles concomitances de chantiers. Ce tableau sera rempli par Île-de-France Mobilités sur la base des informations transmises par la RATP.

Article 18-2 Règles de programmation des travaux

1) Règles de programmation pour les travaux Métro et RER

Pour répondre aux exigences d'Île-de-France Mobilités, des règles de programmation des chantiers sont établies dans le but de limiter l'impact sur les voyageurs. Sauf cas exceptionnels communiqués à Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage au cours du contrat à respecter l'intégralité des règles suivantes :

1. Aucun chantier ne doit être programmé en JOB entraînant soit une fermeture partielle ou totale d'un tronçon ou d'une ligne, soit une réduction de trafic en heure de pointe. Les travaux impactant doivent être programmés lors de périodes de moindre affluence (en soirée après 22h, en week-ends ou jour férié, ou lors de vacances scolaires).
2. Les travaux majeurs ayant un impact sur l'offre ferrée de référence de la RATP doivent être anticipés et seront communiqués, pour information, a minima à Île-de-France Mobilités le 30/06 de l'année N-1, de manière à donner à Île-de-France Mobilités la vision la plus fiable possible pour les travaux majeurs. La transmission officielle de l'annexe travaux I-B-1 listant l'ensemble des travaux ayant un impact sur l'offre a lieu ensuite au plus tard le 30/10 de l'année N-1.
3. Les travaux en interface avec le réseau SNCF doivent, dans la mesure du possible, faire l'objet d'une plus grande anticipation de la part de la RATP et celle-ci doit informer Île-de-France Mobilités, dès connaissance, des projets ayant un impact majeur sur les lignes de RER. L'objectif des COSUT est de faciliter cette identification.
4. Aucun chantier ne doit être programmé sur un axe concomitant à un autre déjà impacté par des travaux sur le réseau RATP (Exemple : RER A/Ligne 1 + RER B/Ligne 4). La RATP sera vigilante quant à la programmation de ses chantiers en interface avec les autres réseaux (notamment SNCF) qui pourrait complexifier la prise en charge des voyageurs. L'objectif des COSUT est de faciliter l'identification et de les traiter.
5. La RATP devra exclure tout chantier impactant deux tronçons de ligne et ayant une station en correspondance non desservie par les deux lignes (exemple : Ligne 6 Bercy – Nation et Ligne 8 Reuilly Diderot – Porte de Charenton).
6. La RATP ne devra pas fermer simultanément deux stations successives d'une même ligne pour travaux.
7. Sur le réseau RER, la RATP privilégiera la réalisation de travaux sous ITC plutôt qu'en nuits entraînant des périodes longues de LTV pouvant pénaliser la robustesse de l'exploitation ou dégrader l'offre de référence. La RATP étudiera chaque cas pour validation d'Île-de-France Mobilités.
8. Aucun chantier ne devra être programmé lors d'événements majeurs prévus et identifiés au titre de l'annexe I-A-3 (marathon, fête de la musique ou autres manifestations d'envergures) sur les lignes qui seraient sollicitées par ces événements, dans la mesure où ces événements sont programmés suffisamment tôt et connus.

2) Dérogation aux règles de programmation

Les dérogations seront traitées dès réception de l'annexe I-B-1 et tous les 3 mois à chaque mise à jour ou par sollicitation de la RATP. La RATP pourra demander des dérogations à ces règles qu'Île-de-France Mobilités examinera au cas par cas. En cas de refus motivé d'Île-de-France Mobilités, le plan de transport sera considéré comme non validé et pourra faire l'objet d'un diagnostic travaux à la convenance d'Île-de-France Mobilités.

Article 19 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)

Île-de-France Mobilités demande à la RATP la mise en place systématique d'un dispositif de prise en charge approprié pendant la durée des travaux pour assurer la continuité de service aux voyageurs. On considère que le dispositif de prise en charge des voyageurs en cas de travaux comporte 4 parties distinctes et complémentaires :

- Le plan de transport ferré adapté des lignes RATP directement impactées par les travaux ;
- Le dispositif de report :
 - o Report sur autres lignes (fer, métro, tramway, tram-train, lignes de bus régulières), quel que soit l'opérateur ;
 - o Substitution routière ;
 - o Autres (taxi à la demande, navette PMR, covoiturage...)
- L'information voyageurs et la communication travaux
- L'accompagnement des voyageurs, présence humaine et signalétique

Article 19-1 Règles de conception des dispositifs de prise en charge : volet offre

Ces règles constituent le plan de transport adapté prévue à l'article 1222-4 du code des transports et à l'Article 7-2 de la Partie I du Contrat. Les dispositifs de prise en charge qui seront déclinés ensuite par chantier ne sont que des modalités de mise en œuvre opérationnelle ne pouvant donner lieu à remboursement des voyageurs en cas de non-respect dès lors que les principes du plan de transport adapté ont été respectés.

1) Règles de conception des dispositifs de prise en charge voyageurs

La pertinence du dispositif est appréciée notamment à la lecture des règles suivantes qui répondent aux exigences d'Île-de-France Mobilités :

1. L'offre ferrée sur les lignes impactées par des travaux et sur les lignes de report (ferrée et routière) doit être dimensionnée de telle sorte à ce que les usagers puissent être transportés dans des conditions acceptables en période de travaux. A ce titre, Ile-de-France Mobilités peut tolérer un plan de transport dont la charge n'est pas supérieure à environ 110% au regard des données de flux voyageurs estimées a priori et ce sur plus d'une heure de pointe (en tenant compte de la saisonnalité des flux et de l'évolution du trafic), sauf cas exceptionnels ;
2. En cas de réduction de fréquence ferrée lié à des travaux, la RATP devra renforcer la composition des matériels pour limiter l'impact pour les usagers si cela est possible et si les flux le justifient ;
3. L'offre de substitution doit être mise en place sur l'intégralité de l'amplitude horaire nominale concernée par les travaux (du premier au dernier train) et la RATP doit s'assurer que les derniers départs des bus sont mis en correspondance avec l'arrivée et le départ du dernier train.
4. Une solution alternative doit être systématiquement proposée pour l'ensemble des gares ou stations impactées par des travaux. Par solution alternative s'entend un trajet en bus, en tramway, en métro, en RER ou à pied. Ces solutions doivent être accessibles à une distance inférieure à :
 - a. 300 mètres pour un arrêt de bus/tram ;
 - b. 500 mètres pour métro ;
 - c. 700 mètres pour RER.

5. Les navettes bus spécifiques ou lignes de bus régulières pendant la durée des travaux doivent avoir un point d'arrêt au plus proche de la gare ou station non desservie.
6. La fréquence des bus de substitution devra être à minima égale à celle des trains si celle-ci est supérieure ou égale à 15 min. Si la fréquence est inférieure à 15 min alors la RATP devra adapter les renforts de lignes ou navettes pour emporter la charge voyageur telle que définie au premier alinéa des exigences.
7. La RATP veillera à privilégier le renfort de lignes (train, métro, tram, bus) sur le réseau existant de la RATP ou d'autres opérateurs. En cas d'indisponibilité justifiée d'une ligne d'un réseau tiers, la RATP en informe Île-de-France Mobilités. Cette indisponibilité ne vaut pas entre modes au sein du réseau RATP.
8. La RATP doit systématiquement offrir une solution alternative aux usagers impactés par les travaux qui limite le nombre de ruptures de charge à une pour rejoindre la dernière gare du tronçon fermé. Dans ce cas de figure la marche à pied peut-être une solution alternative sous réserve que la distance entre la gare impactée par les travaux et la ou les lignes de bus renforcées soit la plus proche possible. Au-delà d'une certaine distance (500 mètres pour métro ou 700 mètres pour le RER), Île-de-France Mobilités peut considérer que la ligne renforcée n'est pas pertinente pour prendre en charge les usagers impactés par les travaux.
9. La RATP devra limiter l'allongement de temps parcours avec la mise en place de navette directe ou semi-directe en complément des navettes omnibus ou renforts de ligne existantes (non applicable en soirée après 22h, ni en matinée de week-ends).

2) Dérogation aux règles de conception du dispositif de prise en charge

Les dérogations seront traitées dès présentation des dispositifs de prise en charge et tous les 3 mois à chaque mise à jour ou par sollicitation de la RATP. La RATP pourra demander des dérogations à ces règles qu'Île-de-France Mobilités examinera au cas par cas. En cas de refus motivé d'Île-de-France Mobilités, les modalités de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté seront considérées comme non validées et pourra faire l'objet d'un diagnostic travaux à la convenance d'Île-de-France Mobilités.

L'offre routière sera appréciée au regard des contraintes externes et non maîtrisables, notamment la densité de la circulation / congestion routière et les contraintes imposées par les gestionnaires de voirie.

Article 19-2 Règles et bonnes pratiques de conception des dispositifs de prise en charge : volet accompagnement voyageurs (AV) et information voyageurs (IV)

La RATP s'engage à adapter en fonction des flux voyageurs la présence humaine à chaque gare ou station du tronçon interrompu au moins pour les deux premiers jours de l'ITC.

La RATP s'engage à respecter les engagements de diffusion de l'Information auprès des Voyageurs, ainsi que de production et de transmission à Île-de-France Mobilités des Données d'Information Voyageurs, tels que décrits à l'Article 43-2).

Île-de-France Mobilités ne pourra en aucun cas être portée responsable de la mauvaise réalisation du dispositif de prise en charge, ceci relevant de la compétence de la RATP.

Article 20 Suivi et retour d'expérience des impacts travaux et des dispositifs de prise en charge

Article 20-1 Diagnostics travaux pour le métro et RER

Île-de-France Mobilités souhaite mesurer de manière objective la qualité des dispositifs de prise en charge mis en œuvre en période travaux. Pour ce faire, sur la base d'une sélection de chantiers, Île-de-France Mobilités organise, via un (ou des) prestataire(s) externe(s), des diagnostics travaux portant sur les différentes composantes du dispositif de prise en charge au sens large : offre ferrée, offre routière, information voyageurs et accompagnement voyageurs.

Les objectifs des diagnostics travaux sont triples :

- S'assurer que les dispositifs, validés ou non par Île-de-France Mobilités, sont correctement dimensionnés dans leur conception ;
- S'assurer que la RATP met en place des dispositifs de qualité, adaptés aux besoins des voyageurs, grâce à des indicateurs mesurables et objectifs ;
- Promouvoir un processus d'amélioration continue sur la qualité des dispositifs de prise en charge en identifiant les points de fragilité et les dysfonctionnements permettant de définir des plans d'actions ;

Île-de-France Mobilités réalisera ces diagnostics travaux selon une grille d'enquête prédéfinie conjointement entre Île-de-France Mobilités et la RATP. Les informations recueillies, à ce titre, par des prestataires d'Île-de-France Mobilités ne doivent pas faire l'objet de diffusion en dehors d'Île-de-France Mobilités et de la RATP et doivent être couvertes par des accords de confidentialité et respecter les conditions de confidentialité et de propriété intellectuelle définies aux Articles 8 et 9 de la Partie I du Contrat.

Les principes et les modalités de réalisation des diagnostics travaux sont définis en *annexe I-B-5*.

Île-de-France Mobilités souhaite définir un niveau d'exigence de base après une phase test de 15 diagnostics quant à la prise en charge des voyageurs en cas de travaux. Ainsi, les résultats des diagnostics travaux font l'objet d'un mécanisme d'incitation financière, défini comme suit :

- Lorsque le résultat de diagnostic se situe dans la zone « neutre » correspondant au niveau de base attendu par Île-de-France Mobilités, la RATP n'obtient ni bonus ni malus ;
- Lorsque le résultat de diagnostic est en deçà de cette zone, le malus sanctionne les insuffisances sur une ou plusieurs thématiques, nécessitant la mise en œuvre d'actions pour atteindre le niveau d'exigence attendu ;
- Lorsque le résultat de diagnostic est au-delà de cette zone, un bonus récompense l'effort supplémentaire consenti par la RATP.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 2 Millions d'Euros pour l'ensemble des diagnostics travaux.

Les dispositifs travaux pour lesquels RATP a transmis l'intégralité des informations concernant les impacts du plan de transport dans le délai d'information de 3 mois et que Île-de-France Mobilités n'a pas validés dans les délais, peuvent faire l'objet de diagnostic, mais leur résultat n'entrera pas dans le calcul de l'incitation financière.

Les modalités de notation et de définition du niveau d'exigence de base sont précisées en *annexe I-B-5*.

Article 20-2 Retours d'expérience institutionnels et des voyageurs

Pour les dispositifs de prise en charge ne faisant pas l'objet d'un diagnostic travaux par Île-de-France Mobilités et faisant l'objet de remontées négatives par des voyageurs et/ou des élus, Île-de-France Mobilités et la RATP pourront étudier et prendre le cas échéant d'un commun accord les mesures nécessaires pour améliorer le dispositif et prendre en compte les remarques des usagers ou élus, jugées pertinentes par les deux Parties.

Article 20-3 Fiches REX Travaux

En complément des diagnostics travaux pour le métro et RER et pour les travaux sur le réseau Tramway, Île-de-France Mobilités souhaite également obtenir une vision plus exhaustive de la réalisation des principaux dispositifs de prise en charge. Pour cela, la RATP, représentée par les chefs de projet, transmettra a posteriori de la mise en œuvre des dispositifs de prise en charge, une fiche REX par chantier identifié au préalable (a minima une journée complète, samedi ou dimanche) et semaines en continu exclusivement.

Chaque chantier, majeur ou classique, donnant lieu à une présentation préalable, fera automatiquement l'objet d'une fiche REX à l'issue du chantier. Cette fiche pourra en outre être établie pour d'autres chantiers, spécifiquement sélectionnés par Île-de-France Mobilités.

Le format et les modalités de transmission des REX sont précisés en *annexe I-B-4*.

Article 21 Conséquences des travaux

Article 21-1 Services de substitution

En cas de mise en place d'un service de substitution, *l'annexe I-B-1* permettra d'en indiquer le type :

- **Type 1** : mise en place de bus sur les mêmes Origine-Destination que les interruptions de circulation, avec par défaut les mêmes arrêts de desserte et offrant une capacité adaptée au regard du trafic,
- **Type 2** : mise en place d'autres types de substitution comme le renfort de lignes régulières du bus, de métro ou d'autres modes. La RATP précisera dans ce cas le type de renfort (lignes et OD concernés, renfort en fréquence et/ou en capacité de places offertes –ex : mise en articulés, UM.-).

Article 21-2 Impact sur le suivi de la production kilométrique

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP communique pour l'ensemble des travaux prévus l'incidence des travaux sur la réalisation de l'offre kilométrique.

Si Île-de-France Mobilités a validé les modalités opérationnelles du plan de transport adapté, les trains kilomètres non produits au titre de travaux sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

En cas de non-validation de travaux RATP par Île-de-France Mobilités, les kilomètres non produits sont restitués selon les coûts définis à l'annexe I-A-5 (taux de réfaction des travaux RATP programmés non validés) et le calcul de l'indicateur de production se base sur l'offre nominale.

En l'absence d'un dispositif de substitution ou de renfort mis en place par la RATP, celle-ci s'engage à restituer à Ile-de-France Mobilités l'ensemble des trains kilomètres non produits aux coûts définis à l'annexe I-A-5 (taux de réfaction du cas général).

Article 21-3 Impacts sur les indicateurs de qualité de l'offre

Les dispositions concernant les indicateurs de qualité s'appliquent dans le cas des travaux. Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validés par Île-de-France Mobilités, les indicateurs sont évalués sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle pour tous les indicateurs QS de la Régularité et Ponctualité sur les lignes en travaux et les lignes de renfort ou substitution.

En cas de non-validation de travaux RATP, par Île-de-France Mobilités, les indicateurs sont calculés sur l'offre nominale prévue et non sur l'offre adaptée en raison des travaux. Toutefois pour les dispositifs travaux pour lesquels RATP a transmis l'intégralité des informations concernant les impacts du plan de transport dans le délai d'information de 3 mois et que Île-de-France Mobilités n'a pas validé dans les délais, les indicateurs seront calculés dans les mêmes conditions que s'ils avaient été validés par Ile de France Mobilités.

Article 21-4 Equilibre financier des dispositifs de prise en charge en cas de travaux

Île-de-France Mobilités et la RATP se mettent d'accord pour investiguer le sujet au cours du contrat et avoir trouvé une solution d'ici fin 2022, qui devra en cas d'accord se décliner par avenant.

Article 21-5 Dispositions particulières concernant les travaux SNCF réalisés sur le RER B

Dans le cas de travaux réalisés hors domaine RATP ayant un impact sur l'offre du RER B, les dispositions suivantes sont appliquées :

- La RATP, dans le cadre d'une obligation de moyens, avise Île-de-France-Mobilités lors des séances de Comité de Suivi de l'offre ou Comité de suivi des travaux qui pourraient dégrader la robustesse de l'offre du RER B (contractuelle ou validée dans le cadre du dispositif travaux), et en amont si elle en a connaissance. Cette alerte peut être réalisée par voie électronique jusqu'à 3 semaines avant le début des impacts travaux dans le cas où SNCF n'ont pas informé RATP suffisamment en amont. Cette alerte a pour l'objet d'informer Île-de-France-Mobilités au regard des éléments dont la RATP a connaissance sur les impacts des travaux sur l'offre du RER B.
- Sur la période concernée, si l'indicateur hebdomadaire de ponctualité RER B en co-responsabilité avec la SNCF est inférieur à 87% (borne inférieure correspondant au malus max pour cet indicateur), la semaine concernée est déclarée éligible au dispositif de neutralisation, sous réserve de la justification de l'existence d'un lien avec les travaux réalisés par la SNCF.
- Les semaines passées ou à venir éligibles au dispositif de neutralisation sont suivies dans le cadre des séances de Comité de Suivi de l'Offre.
- RATP s'engage à calculer les indicateurs de qualité de l'offre sur les semaines éligibles au dispositif.
- En fin d'année, les 5 semaines éligibles les plus pénalisantes ayant fait l'objet d'une annonce préalable sont exclues du dispositif d'incitation financière.
- Les montants annuels d'incitations financières à la qualité de service de l'offre du RER B sont réduits en proportion du nombre de semaines éligibles exclues.

Chapitre VII - Connaissance du trafic

Le présent chapitre liste les informations attendues par Île-de-France Mobilités en matière de suivi du trafic sur le réseau de métro et RER et les évolutions à mettre en œuvre au cours du présent contrat.

Les orientations du présent contrat en matière de suivi du trafic sur le réseau de métro et RER reposent sur quatre axes forts :

- 1) l'amélioration des méthodologies de recueil classiques,
- 2) la mise en qualité des données issues des comptages automatiques sur les lignes équipées afin qu'ils se substituent le plus possible aux comptages manuels,
- 3) la mise à disposition des données de comptages automatiques auprès d'Île-de-France Mobilités,
- 4) l'amélioration des formats de transmission des données afin d'optimiser les conditions de traitement des données transmises à Île-de-France Mobilités.

Article 22 Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP

Article 22-1 Modalités d'information sur les études relatives à l'offre de transport sur les lignes existantes

La RATP informe Île-de-France Mobilités des études liées à l'offre de transport réalisées dans le cadre du présent Titre qu'elle mène à la demande de collectivités, en précisant pour chacune de ces études leur objectif, les collectivités concernées et l'avancement de l'étude. Afin de permettre à Île-de-France Mobilités d'examiner préalablement l'opportunité du projet, la RATP informe Île-de-France Mobilités de la conduite de ces études.

Les conclusions de ces études sont notamment transmises à Île-de-France Mobilités en parallèle à leur présentation à la collectivité.

Concernant les études et enquêtes qu'Île-de-France Mobilités commande, la RATP s'engage à faciliter l'accès de son réseau aux enquêteurs, et à fournir tous les éléments en sa possession nécessaires à ces études et enquêtes.

Les dossiers identifiés et étudiés dans le cadre de ce processus seront présentés à Île-de-France Mobilités à minima deux mois avant le passage à son Conseil.

Article 22-2 Modalités d'information sur les études relatives à la création d'une ligne nouvelle ou au prolongement d'une ligne existante

Les études liées à la création d'une ligne nouvelle ou au prolongement d'une ligne existante de RER ou de métro, peuvent être réalisées par la RATP dans différents cadres :

- Soit dans le cadre d'un projet inscrit au contrat de projet Etat-Région : l'étude fait alors l'objet d'une convention de financement et Île-de-France Mobilités supervise sa réalisation ;
- Soit dans le cadre d'une demande d'Île-de-France Mobilités avec un financement spécifique n'entrant pas dans le cadre du présent contrat, Île-de-France Mobilités en supervise également la réalisation ;
- Soit pour le compte de tiers qui financent l'intégralité de ces études. Dans ce cas, la RATP informe Île-de-France Mobilités de l'existence de ces études dès leur commencement. Elle transmet deux fois par an (au plus tard le 31 mars et le 31 octobre) la liste des études réalisées.

Article 22-3 Modalités d'information sur les autres études réalisées par la RATP sur la mobilité des Franciliens ou l'amélioration de la connaissance des utilisateurs de son réseau

Lorsqu'elles font l'objet de communication à des tiers, la RATP informe et transmet à Île-de-France Mobilités les rapports finaux des études, financées dans le cadre du présent Contrat, qu'elle réalise sur le sujet de la mobilité des Franciliens et de l'amélioration de la connaissance des utilisateurs de son réseau.

Les études concernées sont celles qui ont trait aux thèmes suivants :

- les comportements de mobilité des Franciliens ;
- les profils de clientèle ;
- les nouvelles mobilités ;
- les modes actifs ;
- le développement durable.

La RATP transmet également la liste des thèses en contrat CIFRE sur ces mêmes sujets.

La RATP transmet deux fois par an (au plus tard le 31 mars et au plus tard le 31 octobre) la liste des études et thèses concernées. Une réunion annuelle de présentation de certaines études pourra être organisée à la demande d'Île-de-France Mobilités.

Article 23 Comptages et enquêtes pour chaque ligne de RER et de métro

Sur la durée du contrat, la RATP réalise des enquêtes et des comptages nécessaires à une connaissance détaillée de la fréquentation des lignes qu'elle exploite, de la structure de la demande et de son évolution.

Dans le contrat 2016-2020, les comptages et enquêtes sur les lignes de métro et RER s'appuyaient principalement sur des méthodes manuelles.

Dans la suite du présent article les points suivants sont abordés :

- **Le suivi du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués**, à partir de la mise en qualité des données issues des comptages automatiques sur les lignes équipées;
- **Le suivi du trafic par l'utilisation de données numériques ou d'expérimentations** ;
- **Le suivi du trafic par les comptages et enquêtes classiques**, en améliorant les méthodologies de recueil classiques en s'appuyant notamment sur les données de comptages automatiques embarqués ou sur de nouvelles sources de données numériques.

Article 23-1 Suivi du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués

Sur le réseau métro-RER, les comptages automatiques concernent :

- les matériels roulants équipés de systèmes de comptages embarqués permettant la mesure du nombre de voyageurs par inter-station (système par pesée)
En janvier 2021, le matériel roulant MF01 des lignes 2, 5 et 9 est équipé d'un système automatique de comptage de la charge du train par pesée. Des données de pesée automatique, détournées du système de freinage des motrices, sont en cours d'acquisition pour le MI09 équipant en partie la ligne A du RER. Un système natif de comptage automatique de ce type sera déployé sur le MP14 (ligne 14) ainsi que sur le futur MF19 (lignes 3, 3Bis, 7, 7bis, 8, 10, 12 et 13) à partir de 2024.
- les matériels roulants équipés de systèmes de comptages embarqués permettant la mesure du nombre de voyageurs montant et descendant par porte et arrêt.
En janvier 2021, un quart des rames MI09 de la ligne A sont équipées d'un système de comptage infrarouge de ce type. Le futur MF19 (lignes 3, 3Bis, 7, 7bis, 8, 10, 12 et 13) sera doté d'un système de comptage automatique avec des capteurs au niveau des portes afin de déterminer les flux entrant/sortant (en complément du système de pesée).

Dans la continuité des travaux déjà présentés au cours du précédent contrat sur les possibilités de comptage avec le matériel MI09, la RATP et Île-de-France Mobilités se mettront d'accord sur le type de donnée à utiliser.

Le présent article porte sur :

- un état des lieux des comptages automatiques
- la validation de la donnée de comptages automatiques et l'accès pour Île-de-France Mobilités aux données de comptages automatiques ;
- l'enrichissement des comptages et enquêtes classiques et la substituabilité des méthodes classiques par les comptages automatiques.

1) Etat des lieux des comptages automatiques

Dans un délai de trois mois après la signature du présent contrat, la RATP fournira **un état des lieux détaillé des systèmes de comptages automatiques sur les lignes déjà équipées.**

- le type d'équipement (type de cellule et/ou système de pesée),
- les caractéristiques du système (comptages des montants/descendants par arrêt, de la charge, etc.),
- le degré de précision du comptage
- le taux d'équipement du matériel roulant de la ligne

Cet état des lieux du système de comptage par ligne sera mis à jour annuellement et transmis sous format Excel le 31 mars de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat) ; l'information est également transmise dans le cadre du rapport annuel.

Pour les lignes 2, 5 et 9, déjà équipées de système de pesée fonctionnels, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités la méthodologie utilisée et le processus qui a été mis en place pour valider les données de comptage automatique.

2) Validation de la donnée de comptages automatiques

Île-de-France Mobilités et la RATP examineront ensemble dans le cadre d'un groupe de travail dédié les critères de validation de la donnée issue des comptages automatiques. Ces critères porteront notamment sur :

- la fiabilité des capteurs (pesée et cellules compteuses) selon le type de matériel
- la fiabilisation de la chaîne de remontée de la donnée, de l'embarqué (matériel roulant) vers le système d'information ;
- le post traitement des données brutes et la mise à disposition de requêtes idoines à destination des différents type d'utilisateurs, d'Île-de-France Mobilités en premier lieu, de manière à disposer de données nécessaires à la connaissance du trafic.

L'ensemble des travaux de validation de la donnée de comptage automatique détaillés ci-après fera l'objet de réunions de suivi régulières de ce groupe de travail, conduites à l'initiative de la RATP : a minima 4 réunions par an sont à prévoir. Les réunions se tiendront jusqu'à validation / invalidation des données de comptages automatiques sur l'ensemble des lignes équipées.

Chaque réunion fera l'objet d'une présentation transmise 3 jours ouvrés avant la tenue du comité à Île-de-France mobilités et d'un compte rendu écrit transmis à Île-de-France Mobilités dans un délai de 10 jours ouvrés après la réunion.

a) Evaluation de la fiabilité des capteurs

Des expérimentations seront conduites par la RATP, selon un ordre de priorité et un calendrier à définir conjointement entre la RATP et Île-de-France Mobilités lors des réunions du groupe de travail, pour chaque technologie de capteurs par matériel roulant équipé et par ligne afin d'aboutir à une évaluation du niveau de fiabilité des capteurs équipant les matériels roulants en circulation. La question des protocoles de qualification à mettre en place via des comparaisons alternatives avec un comptage de référence sera débattue avec Île-de-France Mobilités. Il conviendra notamment de prévoir d'éventuels avenants pour le financement spécifique des comptages alternatifs ne pouvant bénéficier de l'effet d'aubaine d'un comptage contractuel.

Ces études peuvent être menées indépendamment du travail de fiabilisation de la chaîne de remontée évoqué dans le paragraphe ci-après. Néanmoins, les études de qualification des capteurs sont plus pertinentes et plus robustes lorsqu'un travail de fiabilisation a été préalablement mené sur les équipements embarqués (pas d'apurement préalable des données de comptage automatique et base de comparaison plus large).

b) Fiabilisation de la chaîne de remontée des données

La fiabilisation de la chaîne de remontée est une condition indispensable à la mise en qualité des données de comptage automatique. Celle-ci doit se faire à deux niveaux :

- au niveau de l'embarqué (matériel roulant) : La donnée de comptage automatique est enrichie de manière native via une interface du système de comptage automatique avec les autres équipements embarqués, ce qui permet de disposer d'une information horodatée et localisée au niveau du train. Pour garantir la complétude et la fiabilité des données collectées, les différents équipements embarqués de la chaîne doivent avoir fait l'objet d'une fiabilisation logicielle menée par la RATP dans un délais de 6 mois après validation par Île-de-France Mobilités de la nécessité du développement lors d'un groupe de travail.
- au niveau du sol, avec l'évolution des systèmes de collecte Telecom et la mise en place d'interfaces de détection des anomalies relatives à la collecte.

c) Post-traitement des données brutes de comptages automatiques et transmission

La RATP s'engage à mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités les données après application des règles de gestion validées dans les travaux conjoints RATP/Île-de-France Mobilités, en adéquation avec les référentiels Île-de-France Mobilités et au format de données souhaités., La RATP transmettra les données brutes et les données retraitées selon les règles de gestion définies conjointement entre Île-de-France Mobilités et RATP. La RATP s'engage à fournir les données brutes et retraitées à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la mise en service d'un nouveau système de comptages automatiques sur une ligne de métro ou de RER (rétrofit ou nouveau matériel roulant équipé).

Pour les besoins de cet article, un nouveau système de comptages automatiques sera considéré comme mis en service dès lors qu'un certain pourcentage de véhicules mettant en œuvre ce nouveau système de comptage, à fixer au cours des réunions du groupe de travail, circulera sur la ligne cible. A défaut de décision sur ce pourcentage en groupe de travail, le niveau de 100% sera retenu pour considérer qu'un nouveau système de comptages automatiques est mis en service.

La RATP mettra en place un envoi mensuel des données de comptages automatiques à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la validation conjointe Île-de-France Mobilités /RATP des règles de gestion pour les lignes dont les comptages automatiques sont fonctionnels.

La périodicité de cet envoi sera à définir ultérieurement pour chaque ligne en cohérence avec les règles de gestion et ne pourra être inférieure à un mois. Pour les autres lignes, le paragraphe précédent indique un délai de 6 mois après la mise en service d'un nouveau système de comptage sur une ligne donnée.

Si, lors du cadrage de la mise en œuvre des règles de gestion, il apparaissait que la réalisation des traitements associés ne pouvait avoir lieu dans le délai imparti de 6 mois, RATP justifiera un nouveau délai de mise à disposition afin d'apporter les modifications nécessaires au présent article par voie d'avenant.

En tout état de cause, le délai de mise à disposition des données brutes et retraitées pour les matériels roulants existants ne dépassera pas la moitié de la durée du contrat.

Ces données seront constituées de :

- Date et heure
- Ligne
- Sens
- Point d'arrêt
- Nombre de montants, lorsque pertinent
- Nombre de descendants, lorsque pertinent
- Nombre de personnes quittant le point d'arrêt dans le véhicule, lorsque pertinent
- Porte, lorsque pertinent
- Indication sur la fiabilité de la donnée
- Indication sur l'origine de la donnée : brute ou retraitée

Dans le cas où une règle de gestion impliquerait l'utilisation de données historisées sur une certaine période, le délai de mise à disposition pour un système de comptage existant comme pour un nouveau système de comptage automatique sera majoré du délai correspondant à cette période.

d) Co-construction d'un service d'accès à distance

Indépendamment des envois contractuels définis ci-dessus, la RATP proposera à Île-de-France Mobilités un service permettant un accès distant à ces données. Ce service, dont les premières

livraisons interviendront au plus tard 6 mois après la validation commune Île-de-France Mobilités/RATP des règles de gestion, sera défini lors d'ateliers de co-construction itérative dont la composition et les modalités de déclenchement seront fixées au cours des réunions du groupe de travail. Le planning de ces livraisons devra être affiné et validé en fonction des dates du démarrage de cette démarche de co-construction. La durée d'archivage des livraisons doit être de 5 ans et les données doivent être transmises automatiquement à J+2+D, où D désigne le délai de remontée complète des données par le système de comptages automatiques. Les délais D seront portés au document d'état des lieux détaillé.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de développer son propre espace de stockage et d'archivage. Le cas échéant, les fichiers de données auxquels les règles de gestion définies auront été appliquées devront être déposés par la RATP sur les systèmes d'Île-de-France Mobilités (suivant les mêmes délais que la mise à disposition sur le système d'archivage décrit ci-dessus). Cette éventualité sera examinée dans le cadre de la concertation sur les choix techniques initiaux du groupe de travail conjoint RATP/Île-de-France Mobilités.

3) Enrichissement et substituabilité des comptages et enquêtes classiques par les données de comptages automatiques

a) Définition des périmètres d'enrichissement et de substituabilité

La RATP proposera à Île-de-France Mobilités d'utiliser les données de comptages automatiques pour remplacer les enquêtes classiques. Avant de valider l'utilisation de ces données, la RATP étudiera :

- L'enrichissement que pourrait apporter ces données aux comptages et enquêtes classiques :
 - o *Quelles informations, complémentaires ou redondantes, ces données apportent-elles en termes de connaissance du trafic (montant descendants par station, charge pour chaque inter-station, serpents de charge par ligne, etc.) ?*
 - o *Comment ces données peuvent-elles améliorer les données classiques (meilleure qualité, fréquence plus élevée, information complémentaire...) ?*
- Les conditions éventuelles de substituabilité de ces données aux méthodes classiques.

Ainsi, pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, la RATP proposera :

- un champ d'utilisation de l'enrichissement de la donnée qualifiée aux comptages et enquêtes classiques, à faire valider par Île-de-France Mobilités : conditions d'utilisation, liste des matériels et des lignes concernées, etc.
- le cas échéant : des critères de substituabilité de la donnée à d'autres données recueillies manuellement.

La substituabilité – partielle ou totale – des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques sera basée sur la réalisation de campagnes comparatives avec des données recueillies par d'autres biais (notamment : comptages manuels, par caméra...). Concrètement, la campagne de fiabilisation des comptages peut servir à la substituabilité des comptages automatiques. Le bilan de chaque campagne comparative fera l'objet d'une note écrite transmise à Île-de-France Mobilité qui validera la substituabilité partielle ou totale des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques.

b) Conduite de l'enrichissement / substituabilité aux méthodes classiques

Pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, l'étude portant sur l'enrichissement et la substituabilité aux données classiques sera réalisée dans un délai de 6 mois après la validation par Île-de-France Mobilités de la donnée qualifiée de comptages automatiques.

c) Intégration des données qualifiées de comptages automatiques dans les livrables : fichiers de comptages, d'enquêtes, indicateurs

La RATP étudiera les modalités d'intégration de la donnée qualifiée de comptages automatiques et validée par Île-de-France Mobilités pour l'enrichissement ou la substituabilité aux données classiques aux livrables (fichiers de comptages, d'enquêtes, d'indicateurs). Ces modalités feront l'objet d'une note présentant la méthodologie et le calendrier de mise en œuvre et transmise par la RATP à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après le rendu des études visées au b).. Elles feront également l'objet d'un chiffrage (coûts supplémentaires, coûts évités) présenté par la RATP pour envisager le financement des éventuels surcoûts dans le cadre d'un avenant au présent contrat.

Article 23-2 Suivi du trafic par l'utilisation de données numériques ou expérimentations

L'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth, ...) pour l'estimation des trafics et l'identification des itinéraires des voyageurs est en plein développement. Compte tenu de l'intérêt partagé d'Île-de-France Mobilités et de la RATP pour l'expérimentation et le développement de ces méthodes, l'EPIC RATP et Île-de-France Mobilités s'informeront des initiatives qu'ils mèneront sur ces sujets.

Plus précisément, au moins une fois par an, au plus tard le 31 mars de chaque année, les deux parties échangeront sur les méthodologies et les résultats. A cette occasion, la RATP établira un bilan des expérimentations ou des partenariats conclus à l'année n-1, en matière d'innovation sur le sujet de l'amélioration de la connaissance et du suivi du trafic relatifs aux transports en commun. Île-de-France Mobilités pourra demander des présentations orales de certaines expérimentations. Ces présentations seront considérées comme confidentielles et relevant du secret d'affaires RATP.

L'apport de ces nouvelles méthodes pour un éventuel remplacement des enquêtes réalisées par des méthodes classiques sera étudié conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP et soumis à la validation d'Île-de-France Mobilités.

Article 23-3 Suivi du trafic grâce aux comptages et enquêtes classiques

Les comptages et enquêtes classiques sont les suivants :

- Enquête sur le Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF) ;
- Comptages exhaustifs sur les lignes A et B du RER ;
- Suivi train par train de la fréquentation sur l'inter-station la plus chargée ;
- Comptages exhaustifs et enquêtes avant/après sur les nouvelles infrastructures.

Une programmation des comptages et enquêtes classiques sera proposé par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année n au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat), et comprendra :

- Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes classiques au cours de l'année n, à établir conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités ;
- Les questionnaires et les notes méthodologiques détaillées mises à jour pour chaque type de comptages et d'enquêtes (permettant notamment de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité).

Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés l'année n sera présenté au début du 2nd trimestre de l'année n+1.

1) Enquête sur le Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF)

a) Présentation

L'enquête sur le Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF) est la seule enquête permettant de connaître la structure et l'évolution du trafic sur les lignes de métro et de RER exploitées par la RATP. Cette enquête est notamment utilisée pour établir des serpents de charge par ligne à différentes tranches horaires de la journée, ainsi que pour connaître les modes de rabattement et de diffusion des voyageurs et les motifs de déplacement.

Durant le précédent contrat, l'enquête était réalisée à quai, un jour de semaine, entre 6h et 23h, en période de plein trafic auprès des entrants en station. Le taux d'échantillonnage était de l'ordre de 9 %. La moitié au moins des stations de métro et toutes les gares RER étaient enquêtées au minimum une fois pendant la durée du contrat. La durée entre deux enquêtes consécutives pour une station donnée ne dépassait pas 8 ans.

b) Améliorations demandées pendant la durée du présent contrat

Au regard des enjeux importants en matière de connaissance du trafic sur le réseau ferré, TJRF étant la seule source de données permettant d'obtenir des serpents de charge sur les lignes de métro, la RATP s'engage à réfléchir à une amélioration du dispositif d'enquête actuel. Les améliorations porteraient notamment sur :

- la fiabilisation des estimations des volumes en sortie de station et gare,
- l'amélioration de la périodicité des enquêtes pour chaque station,
- une prise en compte du trafic les samedis et dimanches.

Ces améliorations pourront s'appuyer également sur :

- l'intégration des données qualifiées de comptages automatiques sur les lignes équipées ;
- l'intégration éventuelles de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth, ...).

Au plus tard 3 mois après la signature du présent contrat, puis régulièrement suivant une périodicité de 3 mois jusqu'à achèvement de ces travaux, la RATP présentera à Île-de-France Mobilités un programme actualisé décrivant les modalités de travail commun portant sur les améliorations méthodologiques qu'elle propose de mettre en œuvre selon un calendrier et selon un chiffrage des coûts supplémentaires tels que connus à date. Plusieurs scénarios coûts / avantages pourront être

proposés. Les orientations et les choix de scénarios seront validés par Île-de-France Mobilités. Ces évolutions feront l'objet d'un chiffrage (coûts supplémentaires, coûts évités) présenté par la RATP pour envisager le financement des éventuels surcoûts dans le cadre d'un avenant au présent contrat.

c) Livrables

La base des données source est transmise à Île-de-France Mobilités, après chaque mise à jour et au plus tard le 30 juin de l'année N+1, au format base de données (csv) accompagnée d'un dictionnaire des variables et des longueurs de champs.

Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans la base TJRF.

2) Comptages exhaustifs sur les lignes A et B du RER

Sur ces lignes exploitées conjointement par la RATP et la SNCF, un comptage exhaustif de chaque ligne sera réalisé conjointement avec la SNCF une fois pendant la durée du contrat.

Seront comptés a minima les montants / descendants train par train par gare, par sens et par mission, pour un jour ouvrable. Les résultats seront fournis sous forme de base de données (csv) précisant au minimum : date, mission, origine du train, destination du train, identifiant de la circulation, gare, heure théorique, heure réelle, et si disponible, véhicule, rame. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans la base de données à fournir.

Une méthode du type de celle mise en œuvre sur le RER A en 2018 sera recherchée dans la mesure du possible (comptages par caméra). Elle permet de limiter les coûts de réalisation par rapport aux méthodes traditionnelles (enquêteurs) tout en garantissant la qualité de la donnée recueillie et sa comparabilité avec les méthodes classiques.

Les dates de comptages et le choix de la méthode et du nombre de jours enquêtés seront déterminés conjointement avec la SNCF et feront l'objet d'une validation par Île-de-France Mobilités, sur la base des devis complets de réalisation des comptages identifiant les surcoûts éventuels.

A minima, une réunion de planification sera organisée avant chaque comptage à l'initiative de la RATP, à laquelle Île-de-France Mobilités pourra convier la SNCF, qui présentera les avantages et inconvénients de la méthode proposée.

Le redressement de la base TJRF intégrera les comptages exhaustifs et les enquêtes réalisés sur les deux lignes A et B.

3) Suivi de la fréquentation train par train sur l'inter-station la plus chargée

a) Présentation

La RATP réalise un comptage à vue, train par train, du nombre de voyageurs présents sur l'inter-station la plus chargée, pour le sens le plus chargé (ou sur les deux sens si les deux sens sont comptés), de chaque ligne de RER et de métro, non équipées de comptages automatiques.

A ce jour, les données sont recueillies grâce à des comptages à vue réalisés par des « brigades de comptage ». Le recueil était réalisé pour la période du matin (a minima 6h30 – 9h30) et la période du soir (a minima 16h00 – 19h00). Les comptages étaient majoritairement réalisés durant la semaine. Ils n'étaient pas réalisés avec la même périodicité pour toutes les lignes non équipées de comptages automatiques.

b) Améliorations demandées pendant la durée du présent contrat

La RATP s'engage à réfléchir à la réalisation des comptages sur l'inter-station la plus chargée :

PARTIE I - Sur des plages horaires plus larges les jours de semaine (jusqu'à 19h30) ;

PARTIE II - Les samedis et dimanches.

Les modalités de réalisation feront l'objet d'une note présentant les coûts estimatifs associés et le calendrier de mise en œuvre, transmise avant le 31 décembre de l'année 2021. Ces nouvelles modalités ne pourront être mises en œuvre que sous réserve d'un financement par avenant au présent contrat.

c) Livrables

Comptages inter-station

Sur la base de l'estimation de la charge à l'inter-station la plus chargée la RATP transmet à Île-de-France Mobilités :

- Les résultats de chaque comptage « à vue » (ligne, sens, arrêt, charge, horodatage) de manière à disposer de l'estimation de la charge observée sur le tronçon dimensionnant comptage après comptage, au format base de données (csv) ;

Les données recueillies sur les lignes comptées au mois *m* seront transmises au plus tard 4 semaines après la fin du mois sauf cas particuliers liés aux périodes de congés notamment ou situations exceptionnelles.

Dans l'attente des travaux conjoints détaillés au paragraphe 23-1, les données issues des comptages automatiques seront transmises, mensuellement, au format transmis précédemment uniquement pour les lignes avec des données déjà disponibles, à savoir à la date de signature du présent contrat, les lignes 2, 5 et 9 avec le matériel MF01.

Croisement des résultats avec le niveau d'offre : les graphiques offre-demande

Une note méthodologique détaillée présentant la méthodologie de réalisation des graphiques offre-demande sera transmise à Île-de-France Mobilités 4 mois après l'entrée en vigueur du présent contrat et après chaque actualisation.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités les graphiques offre-demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée pour un jour ouvrable de plein trafic, en heures de pointes et en heures creuses, en comparant l'offre réelle exprimée en nombre de places offertes (norme de confort définie par la RATP et norme de 4 voyageurs debout par m²) et le trafic (courbes statistiques dites courbes enveloppe). Les informations sont transmises à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 31 mars de chaque année, au format Excel, exploitable pour les calculs. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans la base de données à fournir.

Concernant les samedis de plein trafic et dimanches-jours fériés de plein trafic, les graphiques offre-demande correspondants sont également fournis bien que les résultats ne puissent être considérés comme valeurs de référence, vu le faible nombre de mesures effectuées. Ces informations sont transmises à Île-de-France Mobilités le premier trimestre de chaque année, aux formats image pour les samedi et dimanche (rappel : Excel pour les jours ouvrables). Ces modalités pourront être revues en cours de Contrat en fonction des améliorations apportées.

4) Comptages exhaustifs et enquêtes avant/après sur les nouvelles infrastructures

a) Présentation

Les grands projets d'infrastructures de transports collectifs font l'objet d'un bilan d'opération prévu dans les conventions de financement de réalisation des projets pour les projets inscrits au Contrat de Plan Etat-Région.

Dans ce contexte, la RATP réalise des comptages exhaustifs des montants-descendants par arrêt ainsi que des enquêtes avant / après par ligne (ou tronçon de ligne)

La RATP en tant que maître d'ouvrage de ces projets s'assurera que le financement de ces comptages et enquêtes est prévu dans les conventions de financement de la réalisation des projets. Le cas échéant, elle alerte Île-de-France Mobilités si ce n'est pas le cas, et un financement est alors envisagé dans le cadre d'un avenant au présent Contrat.

b) Améliorations demandées dès l'entrée en vigueur du présent contrat

Île-de-France Mobilités valide la nature et le calendrier de réalisation de ces comptages et enquêtes.

Le questionnaire de chaque enquête est coconstruit par la RATP et Île-de-France Mobilités et devra tenir compte du contexte de la ligne (notamment de l'impact sur les autres lignes du réseau). Après proposition écrite de la RATP transmise a minima 60 jours avant le terrain de l'enquête, Île-de-France Mobilité validera le contenu du questionnaire et la méthodologie retenue.

Actuellement une part importante des enquêtés sur la ligne après la mise en service ne réalisait pas le même trajet, la RATP fera des propositions concernant la méthodologie et le contenu du questionnaire d'enquête afin de tenir compte de ces nouveaux usagers et de comprendre leur comportement suite à la mise en service (déménagement, changement de lieu d'emploi, etc.). Les améliorations méthodologiques proposées par la RATP seront validées par Île-de-France mobilités.

c) Livrables

Une note méthodologique détaillée présentant les évolutions du questionnaire générique (permettant de mieux tenir compte de ces nouveaux usagers et de comprendre leur comportement suite à la mise en service : déménagement, changement de lieu d'emploi, etc.) sera transmise à Île-de-France Mobilités dès l'entrée en vigueur du présent contrat et après chaque actualisation du questionnaire.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités dans les 3 mois suivant la réalisation de l'enquête sauf cas particulier convenu conjointement :

- la base de données brute de l'enquête et le lexique associé, au format base de données (csv). Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans la base de données à fournir.
- un rapport d'analyse des résultats de l'enquête,

Les résultats pourront fait l'objet d'une présentation orale sur demande d'Île-de-France Mobilités.

Par ailleurs, les résultats de ces enquêtes avant-après devront être intégrés dans TJRF. Cette intégration sera conditionnée par un travail de mise en compatibilité des questionnaires et par une évaluation affinée des biais méthodologiques s'assurant notamment de l'homogénéité avec la base TJRF existante, qui pourrait conduire à des ajustements du programme annuel TJRF, le cas échéant.

Article 24 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et stations de RER et de métro

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités les différents indicateurs synthétiques suivants :

- Entrants directs / correspondants en gares et en stations
- Serpents de charge par ligne
- Suivi global de la fréquentation par ligne

Les notes méthodologiques de construction de chacun des indicateurs listés ci-après (permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité) seront transmises par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année n au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat).

Article 24-1 Entrants directs / correspondants en gares et en stations

a) Définitions

Les entrants directs en gares ou en stations correspondent aux voyageurs qui entrent dans la zone RATP d'une gare ou d'une station donnée. Ces voyageurs peuvent venir de la voirie ou des lignes exploitées par la SNCF (y compris tronçon des lignes A et B du RER). Les entrants directs sont estimés à partir des données de validations (magnétiques et télébillettiques).

Les correspondants sont les voyageurs en correspondance entre deux zones RATP mais uniquement entre RER RATP et métro. Les correspondants intra-modes RATP (métro-métro ou RER RATP-RER RATP) ne sont pas comptabilisés comme des correspondants. Les correspondants sont estimés à partir de comptages ponctuels.

La RATP transmet pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète le nombre d'entrants directs et de correspondants

- Par gare
- Par sous-réseaux (RER, métro) et par tranches horaires (06h-10h, 10h-16h, 16-20h et après 20h)

b) Livrables

Les entrants directs / correspondants en gares et en stations sont fournis mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le 25^{ème} jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format Excel.

En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du contrat, les données seront transmises sous forme de base de données CSV permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

c) Demandes ponctuelles

Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de demander ponctuellement à la RATP des données par tranche horaire ou pour un jour donné. Ces demandes porteront sur un nombre limité de jours (à concurrence de 7 jours) et permettront de répondre à des besoins d'analyse sur des événements ponctuels (pics de pollution, incidents d'exploitation, grèves, nuits festives, etc.). Elles n'excéderont pas 10 demandes par an.

Toute question/explication spécifique sera traitée selon un délai de réponse approprié convenu entre la RATP et Île-de-France Mobilités, qui ne pourra excéder 25 jours après transmission de la demande. Un délai additionnel de 10 jours est à appliquer si la demande est formulée en amont ou pendant une période de congés scolaires. Sur demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmettra des exploitations des enregistrements de validations aux lignes de comptage (volumes de validations) incluant les différents types de titres de transports (sur carte Navigo et billets) par période horaire.

Article 24-2 Serpents de charge par ligne

a) Définitions

Les serpents de charge d'une ligne de métro ou de RER correspondent aux montants et descendants par arrêt. Ils peuvent être élaborés sur la journée ou par tranche horaire.

b) Livrables

La RATP transmettra à Île-de-France Mobilités les serpents de charge utilisés dans le cadre des études de trafic (redressés avec les comptages de charge maximale) pour un jour ouvrable de plein trafic à l'heure de pointe du matin et du soir le cas échéant pour toutes les lignes du réseau ferré. Ces serpents de charge seront transmis à Île-de-France Mobilités le troisième trimestre de chaque année, au plus tard le 30 septembre, au format Excel. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

RATP précisera la définition utilisée pour l'heure de pointe du matin / du soir (critère de maximisation : charge dimensionnante, nombre total de voyageurs).

Article 24-3 Suivi global de la fréquentation par ligne issues des données de validation

a) Le trafic journalier

La RATP transmettra le trafic de chaque ligne du réseau de métro et de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète.

Ces données sont fournies au format Excel, mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le 25^{ème} jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1. En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant. Le premier envoi comprendra, de manière rétroactive, les données à compter de janvier 2021. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

b) Le trafic mensuel et annuel par ligne

La RATP transmettra le trafic mensuel et annuel de chaque ligne du réseau de métro et de RER par station et par gare.

Ces données sont fournies chaque mois au mois n+1 et au format Excel. En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant. Le premier envoi comprendra, de manière rétroactive, les données à compter de janvier 2021. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

c) Mesure globale du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation des lignes du service de référence sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel). En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant. Le premier envoi comprendra, de manière rétroactive, les données à compter de janvier 2021. Le 2) de l'Article 25-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de métro et de RER, le nombre de voyages et le nombre de voyage x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne.

La RATP soulignera les évolutions les plus notables et formulera des éléments d'explication. Toute évolution liée à des changements d'ordre méthodologiques sera indiquée.

Article 25 Transmission des informations

L'ensemble des données, études et Résultats produits dans le cadre de ce chapitre appartiennent à la Partie qui les a produites.

Les données mentionnées dans le présent Chapitre VII - « Connaissance du trafic » communiquées par la RATP et qui relèveraient du secret des affaires de cette dernière seront soumises aux règles de confidentialité définies à l'Article 8 de la Partie I du Contrat.

Elles appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Ile de France.

Article 25-1 Engagements de la RATP concernant la transmission des données à Île-de-France Mobilités

1) Niveau de qualité

La RATP fait son possible afin de garantir la qualité et de la complétude des données transmises à Île-de-France Mobilités.

Pour l'ensemble des données mentionnées dans le présent Chapitre Connaissance du trafic transmises à Île-de-France Mobilités, la RATP joint les lexiques ainsi que les notes méthodologiques détaillées en cas d'actualisation de la méthode entre l'envoi prévu dans les articles précédents et l'envoi des données.

Par principe et sur l'ensemble du périmètre du présent Chapitre « Connaissance du trafic », Île-de-France Mobilités est associée aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation.

2) Format et périodicité

Île-de-France Mobilités s'est engagée, aux côtés des opérateurs de transports collectifs en Île-de-France, dans la mise en œuvre de référentiels d'information voyageurs sur les données transports (arrêts, lignes) qui s'appuient sur l'identification unique, pérenne et partagée des objets métier. Ils permettent de garantir l'interopérabilité des données entre les différents systèmes d'information voyageurs qui les utilisent ainsi qu'un meilleur suivi dans le temps.

Île-de-France Mobilités a pour objectif que tous les résultats d'enquêtes et de comptages listés dans le présent Chapitre soient rattachés dans le cadre d'exécution du présent contrat aux identifiants de ces référentiels au plus tard à partir du 31 janvier 2022. Cependant, dès que possible après la signature du contrat, les données des arrêts devront comprendre le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX).

En complément des fichiers Excel et dès que possible après la signature du contrat, l'ensemble des données des enquêtes et des comptages réalisés à compter de la date de signature du Contrat seront transmises sous forme de base de données (CSV) structurées et référencées avec le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX) et permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique préexistant.

Pour cela, des échanges auront lieu au préalable entre Ile-de-France Mobilités et la RATP afin de se mettre d'accord sur la mise en forme spécifique de ces données. Ile-de-France Mobilités transmettra à cette occasion à la RATP ledit référentiel. La RATP transmettra les données dues au titre de la période écoulée entre le 1er janvier 2021 et la date de validation du format dans un délai de 6 mois après validation du format.

L'ensemble des données, notes et rapports listés dans le présent Chapitre Connaissance du trafic seront transmises à la Direction de la prospective et des études, selon la périodicité indiquée.

3) Communication publique sur les données de suivi du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant toute éventuelle communication publique par la RATP, les données mentionnées dans le présent Chapitre Connaissance du trafic.

La RATP se réfère, pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic, aux indicateurs et méthodologies mentionnés dans le présent Chapitre Connaissance du trafic.

4) Communication des données de suivi du trafic par la RATP à des tiers

Préalablement à toutes transmissions, la RATP informe Île-de-France Mobilités en cas de communication des données de trafic à des tiers, y compris à des filiales du groupe RATP.

5) Transmission de données complémentaires de suivi du trafic par comptages et enquêtes

Île-de-France Mobilités est en droit de demander à la RATP la communication de données de suivi du trafic par comptages et enquêtes qui auraient été recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat mais qui ne seraient pas listées dans le présent Chapitre Connaissance du trafic.

La RATP s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités lesdites données, qui sont liées à l'exécution du service public dont Île-de-France Mobilités est responsable.

Article 25-2 Confidentialité des données relatives au suivi et à la connaissance du trafic

1) Conditions générales

Île-de-France Mobilité est en droit de diffuser à des tiers les données listées dans le présent Chapitre Connaissance du Trafic, à l'exception des données et informations identifiées par la RATP comme relevant du secret d'affaire – qui sont confidentielles. La RATP expliquera les motifs selon lesquels elle considère ces données comme relevant du secret des affaires. Lorsqu'elle en est destinataire, Île-de-France Mobilités s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer cette confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations conformément à l'obligation générale de confidentialité prévue à l'Article 8 de la Partie I du présent contrat.

Île-de-France Mobilité devra informer la RATP par écrit de la transmission à des tiers de ces données, en l'informant sur la nature et la granularité des informations et données.

Les documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 24-2, graphiques offres/demande, rapports d'enquête et base de données associées dans le cas des enquêtes TJRF et AVAP, analyses spécifiques, visualisation de données....) ne pourront être communiqués qu'avec l'accord préalable écrit de la RATP.

L'ensemble des données transmises par Île-de-France Mobilités à des tiers dans ce cadre sont soumises à l'engagement du tiers destinataire (collectivité territoriale ou entité publique) de ne pas les utiliser et divulguer en-dehors de ses besoins propres d'intérêt général.

2) Mise en open data des données de trafic

a) Principe général

Île-de-France Mobilités souhaite favoriser l'accès aux données du plus grand nombre. Île-de-France Mobilités encourage ainsi les opérateurs à l'ouverture de leurs données de trafic. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de mettre en ligne sur sa plateforme d'open data les données listées dans le présent Chapitre Connaissance du trafic – à l'exception des données qui relèvent du secret des affaires de la RATP.

Cette faculté de mise en open data, sous réserve du secret des affaires, concerne les données visées à l'Article 23 et à l'Article 24, à l'exclusion des documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 24-2, graphiques offres/demande, rapports d'enquête et bases de données associées dans le cas des enquêtes TJRF et AVAP, analyses spécifiques, visualisation de données....).

b) Conditions particulières de réciprocité des données visées au point a, mise en open data

Les données concernées par les conditions de réciprocité sont :

- les données listées à l'Article 23 et à l'Article 24 de type comptage et suivi du trafic, à une maille plus fine que des plages horaires élargies (du type 6h-10h, 10h-16h, 16h-20h, après 20h).
- les données listées à l'Article 23 issues d'enquêtes à une maille plus fine que la journée

Pour ces données, la RATP accepte qu'elles puissent être mises en open data par Île-de-France Mobilités sous réserve qu'elle garantisse la réciprocité dans la fourniture des données par l'ensemble des opérateurs de transports et de mobilités sous convention avec Île-de-France Mobilités ainsi que la simultanéité de la fourniture de ces données.

A ce titre, chacun de ces opérateurs devront respecter une obligation strictement identique, dans les mêmes conditions, et pour des données similaires, présentant le même degré de granularité.

S'agissant en particulier des données de comptages automatiques, la similarité des données se définit par la signification, la granularité, les modalités de constitution et d'agrégation par rapport aux données brutes.

La mise à disposition de ces données en open data par Île-de-France Mobilités devra se faire à la même date pour l'ensemble des opérateurs conventionnés avec Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités devra s'assurer que tout nouvel opérateur sous convention avec elle devra se conformer aux mêmes obligations, dès la conclusion de leur convention.

Île-de-France Mobilités devra permettre à la RATP de vérifier le respect de ces obligations de réciprocité.

Des échanges pourront prendre place à tout moment sur la durée du contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour tenir compte des évolutions techniques et de contexte applicables à ces obligations de réciprocité en vue d'améliorer la démarche Open Data souhaitée par Île-de-France Mobilités.

Article 25-3 Exploitation des données de connaissance du trafic par RATP

En tant que propriétaire, la RATP demeure libre d'exploiter les données de connaissance du trafic qu'elle produit.

TITRE II. QUALITE DE SERVICE

Après la régularité/ponctualité, la qualité du service rendue aux voyageurs dans l'ensemble des espaces transport franciliens est une priorité d'Île-de-France Mobilités. Les trois principales attentes exprimées par Île-de-France Mobilités concernent :

- l'information voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- la maîtrise des espaces , qui passe notamment par une présence humaine au service des voyageurs, et une amélioration générale de l'ambiance et de la netteté des espaces ;

- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour tous et en particulier les personnes à mobilité réduite.

La RATP s'engage à maintenir un haut niveau de qualité du service sur ces différents volets, sur la base des conditions figurant dans le présent Titre. Le système de suivi et de mesure de la qualité de service tient compte de ces ambitions.

RATP en tant qu'Opérateur de Transport ne peut s'exonérer de ses obligations et notamment de leur traduction dans la Qualité de Service, quelle que soit la performance du Gestionnaire d'Infrastructure.

Chapitre I - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service

De même que pour les indicateurs définis à l'Article 4 et à l'Article 9 « Mesure de l'offre réalisée » du Titre I, Île-de-France Mobilités considère la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite placer les voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation de la RATP pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes, dans les conditions prévues au présent Titre :

- Une répartition des incitations financières cohérente avec les priorités des voyageurs ;
- Un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové permettant aux résultats des indicateurs d'être plus proches de la réalité perçue par les voyageurs.

Article 26 Les principes de mesure

Article 26-1 Niveaux de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus, pénalités ou transmis à titre d'information, est de suivre les performances de la RATP et de son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits dans des fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1 à VII-A-7 et VII-A-18.

La fixation de ce niveau objectif prend en compte :

- Le niveau de qualité atteint à la signature du contrat ;
- Les équipements en service à la signature du contrat ;
- Les investissements financés par Île-de-France Mobilités sur la durée du contrat.

Article 26-2 Modalités de mesure

Les fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1 à VII-A-7 et VII-A-18 définissent également les principes intangibles relatifs à la mesure de chaque indicateur :

- Définition de l'indicateur ;
- Périmètre de mesure de l'indicateur ;
- Niveau d'objectif ;
- Montant de l'enveloppe financière, le cas échéant ;
- Méthode et périodicité de mesure ;
- Grille de mesure, le cas échéant ;
- Méthode de calcul ;
- Cas d'exonérations ;
- Reporting.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise, transmis à Île-de-France Mobilités durant toute la durée du contrat, et dans les conditions prévues dans l'annexe VII-A-1 :

- Mensuellement
 - A titre d'information par ligne pour le métro, RER, et tramway, et par sous-réseau pour le bus ;
- Trimestriellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus. Une présentation trimestrielle des résultats est également réalisée lors du Comité Qualité de Service ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.
- Annuellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus ainsi qu'à titre d'information par ligne pour métro et tramway. Un bilan annuel des résultats est également réalisé lors du Comité Qualité de Service ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS du premier trimestre de l'année suivante par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus.

Les indicateurs mesurés par enquêteur client mystère (ECM) seront pilotés/mesurés directement par Île-de-France Mobilités au plus tard à partir de 2024. La date prévisionnelle de reprise des ECM sera convenue après échanges entre les deux parties, au plus tard à la fin de l'année 2021, en tenant compte des échéances des marchés en cours. Toutefois, si la date prévisionnelle de reprise des ECM devait évoluer pour des raisons techniques, Île-de-France Mobilités préviendra la RATP 9 mois avant le démarrage des mesures de ces indicateurs. A partir de la date de démarrage des mesures par Île-de-France Mobilités, le coût de réalisation des mesures, jusqu'alors inscrit dans les charges d'exploitation de la RATP, ne sera plus porté financièrement par la RATP, et sera ainsi supprimé des charges d'exploitation. Les conditions financières de la reprise par Île-de-France Mobilités des ECM seront définies par avenant.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet l'ensemble des résultats et documents négociés dans le cadre de la reprise des ECM par Île-de-

France Mobilités. Île-de-France Mobilités s'assurera que les délais de transmission des résultats, convenus entre les Parties, seront compatibles avec le calcul d'indicateurs hybrides par la RATP et leur transmission à Île-de-France Mobilités.

La RATP transmettra les informations utiles pour l'organisation des appels d'offres, soit a minima les éléments méthodologiques, les cahiers des charges relatifs aux enquêtes de la RATP ainsi que les charges d'exploitation afférentes à la réalisation et au contrôle de ces mesures. Ces éléments seront transmis à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31/12/2021, dans le respect des stipulations relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie I du présent Contrat. La RATP indiquera sur les documents les informations relevant du secret des affaires.

Île-de-France Mobilités s'engage à assurer la continuité méthodologique permettant à la RATP d'atteindre le niveau de qualité de service visé, dont la transmission quotidienne des données et des observations issues des enquêtes clients mystère à destination des managers.

L'ensemble des résultats est ensuite fourni à un rythme mensuel sur la durée d'exécution du Contrat. En cas de modification des autres documents ci-dessus visés (notamment passation d'un avenant), les documents mis à jour sont fournis dans un délai à convenir entre les Parties à compter de leur signature à Île-de-France Mobilités.

Article 27 Critères d'appréciation de la qualité de service

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines détaillés ci-après selon les modalités déterminées à l'Article 26 de la Partie II du présent contrat :

Article 27-1 Les indicateurs par politique

Les fiches indicateurs figurent en annexes VII-A-1 à VII-A-7.

1) Ponctualité /régularité

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le Titre I relatif à l'offre.

2) Information voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalités :

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Information statique en situation normale en gare/station	X	X
Information statique en situation normale à bord	X	X

Information dynamique en situation normale en gare/station	X	X
Information dynamique en situation normale à bord	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue en gare/station	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue à bord	X	X
Pénalité		
Information voyageurs en cas de grève	X	X

Indicateurs transmis à titre d'information non soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Indicateur technique de disponibilité des écrans en salles	X	X

3) Contacts voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Qualité du contact voyageurs en gare/station	X	X
Pénalité		
Délai de contact en gare/station	X	X
Délai de contact à distance	X	X

4) Propreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Propreté des gares/stations	X	X
Propreté des trains	X	X

5) Sûreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Disponibilité des bornes d'appel en gare/station	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection en gare/station	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection à bord *	X	X

* Disponibilité de la vidéoprotection embarquée : intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord (métro/RER/tramway) après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. Île-de-France Mobilités souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après la signature du contrat.

Les indicateurs relatifs à la sûreté, relevant du service interne de sécurité de la RATP, soumis à titre d'information sont décrits dans le Titre IV de la Partie I du présent contrat. Ils ne font pas l'objet de Bonus/Malus et de pénalités.

6) Elévatique/accessibilité

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Disponibilité des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Disponibilité des ascenseurs (ASC)	X	X
Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Respect des délais de remise en service des ascenseurs (ASC)	X	X
Pénalité		

Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (ASC)	X	X

Indicateurs transmis à titre d'information non soumis à bonus/malus ou pénalités :

	RER A et RER B	Métro
Liste nominative des équipements (EM, TR et ASC) faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises en précisant le nombre de jours d'indisponibilité (chaque année)	X	X
Le taux de disponibilité des équipements calculé sans exonération pour chaque ligne (chaque trimestre)	X	X
Liste de tous les appareils (EM, TR et ASC) en indiquant pour chacun s'il fait ou non l'objet d'exonération (deux fois par an)	X	X
Pour les appareils faisant l'objet d'une rénovation, les appareils faisant l'objet d'un renouvellement et ceux faisant l'objet de révisions générales, un nombre d'appareils concernés ainsi qu'un nombre de jours d'indisponibilité seront communiqués à Île-de-France Mobilités avant le 30 octobre de l'année n-1. Ces chiffres feront l'objet d'une réactualisation trimestrielle au cours de l'année n lors des comités qualité de service trimestriels.	X	X

7) Ventes et validations

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
--	----------------	-------

Bonus/malus		
Disponibilité des appareils de distribution	X	X
Disponibilité des lignes de péages	X	X

Les indicateurs relatifs aux remontées de données de validation télé-billettiques sont décrits à l'article 26-4 de la Partie I relatif aux indicateurs liés à la qualité des données de validation télé-billettiques transmises à Île-de-France Mobilités.

Article 27-2 Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par la RATP, Île-de-France Mobilités souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, Île-de-France Mobilités réalise au fil de l'eau, soit de manière continue sur l'année, une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard des différents items de la qualité de service.

Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe VII-A-18. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs du réseau RATP par ligne pour le RER, le métro, les tramways et au global du réseau de bus. Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'Article 28-3 « Impact financier de l'enquête de perception voyageurs ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, les volumétries, ainsi que le plan de sondage incluant la répartition des enquêtes en fonction des heures pleines, heures creuses, jours de semaine, seront définis conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP avec l'aide du prestataire de mesure. La RATP fournit au prestataire mandaté par Île-de-France Mobilités les autorisations d'accès nécessaires à l'exercice de cette mission en facilitant la réalisation des plans de prévention nécessaire à l'intervention des enquêteurs dans les espaces gares et stations.

Compte tenu des contraintes contractuelles d'Île-de-France Mobilité avec ses prestataires à la signature du présent contrat, es résultats de l'enquête et volumes réalisés sont communiqués mensuellement à M+15j, trimestriellement à T+30j et annuellement à A+30j à la RATP pour information pour chaque ligne Métro, RER et tramways et pour le global du réseau bus.

Afin de permettre à la RATP d'utiliser les résultats de l'enquête perception comme indicateur de pilotage de la qualité de service, de Île-de-France Mobilités s'engage à réduire ces délais au plus tard à M+10j, T+15j et A+30j en cas d'avenant ou de nouvelle consultation pour les prestations de mesures.

Île-de-France Mobilités s'engage à transmettre, sur demande de la RATP et sous réserve de faisabilité, toute information utile à la compréhension et exploitation des résultats de l'enquête, y inclus ses modalités de réalisation.

Chaque trimestre, Île-de-France Mobilités et la RATP font un point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle.

Article 28 Les incitations financières à la qualité de service

Article 28-1 Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par la RATP pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus et pénalités" décrit dans l'annexe VII-A-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois 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 " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
- Valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Il est rappelé que seuls les indicateurs qui, au sein du présent Contrat, sont expressément identifiés comme pouvant faire l'objet de bonus/malus ou de pénalités, sont susceptibles de se voir appliquer de tels bonus/malus ou pénalités. Ainsi, par exemple, les indicateurs établis « à titre d'information » sont considérés comme étant exclus des dispositifs de bonus/malus ou de pénalités.

Toute valeur du résultat annuel comprise 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, d'autre part, multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Le montant des pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

La date d'activation de l'incitation financière (bonus/malus/pénalité) de chaque indicateur est spécifiée dans l'annexe VII-A-1.

En cas de situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production de l'offre :

- En cas de force majeure :
Île-de-France et la RATP appliqueront le régime de force majeure fixé à l'article 16 de la Partie I.
- En cas de situation perturbée, prévue ou imprévue, telle que définie à l'article L. 1222-2 du code des transports, hors cas de grèves de la RATP et de force majeure empêchant la réalisation des mesures et leur reprogrammation sur le même mois : Île-de-France Mobilités neutralisera la mesure sur la ligne, la période et pour le ou les indicateur(s) concerné(s). Pour les métros et tramways, au sein d'un sous-groupe, seule(s) la ou les lignes concernée(s) par une perturbation feront l'objet d'une neutralisation des mesures. La RATP

- s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pas pouvoir être mesurés.
- Dans les autres cas (notamment en cas de grève de la RATP), la RATP s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pas pouvoir être mesurés en vue de leur neutralisation et le cas échéant définir conjointement les modalités de traitement.

Article 28-2 Pénalités pour non-respect de certains engagements de qualité de service

Certains engagements de la RATP font l'objet d'une pénalité en cas de 'situation inacceptable', qualifiée pour chacun comme une qualité de service inférieure à un niveau d'engagement.

Il s'agit :

- Information voyageurs en cas de grève ;
- information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR) ;
- information sur le délai de remise en service des ascenseurs ;
- délai de contact en gare/station ;
- délai de contact à distance.

Article 28-3 Impact financier de l'enquête de perception voyageur

Conformément à l'Article 27-2 « Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs » une enquête mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisée chaque année par Île-de-France Mobilités, selon les modalités définies dans l'annexe VII-A-18.

Un indicateur global de perception des voyageurs est calculé selon la méthode décrite dans l'annexe VII-A-18 par ligne de RER, métro ou de tramway et au global des lignes de bus du réseau RATP et donnera lieu à un système d'intéressement annuel. Le bonus-malus est appliqué en fonction, d'une part de l'atteinte d'un objectif statique et, d'autre part, de l'évolution de la perception entre l'année N et l'année N-1.

A compter de 2021, le baromètre donnera lieu à bonus-malus sur la base des modalités de calcul précisées en annexe VII-A-18 et des paramètres suivants :

- Part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique (30%) :
 - Lorsque l'indicateur de perception voyageurs dépasse l'objectif statique, la RATP obtient un bonus pour la ligne ;
 - Lorsque l'indicateur de perception voyageurs n'atteint pas l'objectif statique, la RATP encourt un malus.
- Part dédiée à l'évolution de la perception (70%) :
 - Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne s'améliore par rapport à l'année N-1, la RATP obtient un bonus ;
 - Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne diminue par rapport à l'année N-1, la RATP encourt un malus.

Le bonus ou le malus global attribué à la RATP pour chaque ligne de métro et RER correspond à la somme des bonus/malus attribués à la part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique pour 30% et la part dédiée à l'évolution de la perception pour 70%.

L'indicateur global de perception étant calculé à partir d'une volumétrie annuelle d'enquêtes, précisée dans l'annexe VII-A-18, si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes ne peut être atteinte pour des raisons liées aux grèves, Île-de-France Mobilités et la RATP se mettront d'accord sur les modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour chaque ligne de métro et de RER concernée.

Pour l'année 2021 :

- L'enveloppe allouée aux bonus/malus applicables aux indicateurs de qualité de service portant sur la perception voyageurs est réduite de moitié, c'est-à-dire à 12,5 M€ ;
- Compte tenu du nombre plus réduit de voyageurs interrogés par semestre et de l'impact sur la marge d'erreur associée, les parties ont convenu que les seuils de déclenchements de l'incitation financière pour l'année 2021 soient adaptés à la marge d'erreur correspondant aux échantillons de mesures réellement effectuées pour les parts dynamiques et statiques ;
- La part dynamique sera calculée comme suit : mesure de l'évolution du 2nd semestre 2021 vs 1^{er} semestre 2021.

Si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes de métro et/ou RER ne peut être atteinte, y compris pour 2021, pour des raisons exceptionnelles empêchant la réalisation des mesures, Île-de-France Mobilités et la RATP décideront conjointement des modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour chaque ligne de métro et RER concernée.

Article 28-4 Modification du calcul des indications financières pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par la RATP par le biais d'audits et/ou de contre-mesures. Ces derniers pourront également porter sur la méthodologie de mesure employée par la RATP.

Afin de permettre à Île-de-France Mobilités de réaliser des contre-mesures, la RATP s'engage à fournir dans le respect des dispositions relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie I du présent Contrat, notamment le plan de sondage, les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure lorsqu'ils sont disponibles. Pour ce faire Île-de-France Mobilités informera la RATP a minima 30 jours calendaires avant la réalisation de la contre-mesure pour déterminer conjointement la liste des éléments complémentaires devant être communiqués par la RATP, organiser la fourniture des éléments précités, et partager les modalités détaillées de mise en œuvre de cette contre-mesure (notamment la convention avec le prestataire liée aux plans de prévention et à la confidentialité des données).

Les modalités de la contre-mesure (choix de la méthode, définition de la notion d'écart) sont discutées en concertation avec la RATP, avant le lancement de la contre-mesure, selon la nature de l'indicateur qualité de service qui fera l'objet de la contre-mesure.

En cas d'écarts significatifs constatés entre les contre-mesures effectuées par Île-de-France Mobilités et les mesures effectuées par la RATP, les résultats des contre-mesures et les conditions dans lesquelles elles ont été effectivement réalisées seront adressés puis présentés à la RATP pour lui permettre de faire valoir ses observations. La RATP pourra solliciter Ile-de-France Mobilités pour toute précision qu'elle considère utile.

Sous réserve d'une convergence des méthodes et des principes de mesure utilisés et en tenant compte des marges d'erreurs associées aux échantillons respectifs des mesures, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité :

- d'annuler tout ou partie du bonus éventuellement constaté à l'appui des mesures effectuées par la RATP ;
- d'appliquer un malus, si, à l'appui du détail des résultats des mesures réalisées par Île-de-France Mobilités et tout en ayant pris en compte les mesures et observations établies par la RATP, Île-de-France Mobilités considère que cela le justifie.

Dans le cas où la méthode appliquée par la RATP différerait de celle approuvée par Île-de-France Mobilités (conformément aux annexes VII-A-1 à VII-A-7), seule la méthode approuvée par Île-de-France Mobilités prévaut.

Chapitre II - Propreté et netteté des espaces

Article 29 Netteté des espaces et des trains

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. La RATP s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres et bien entretenus sur l'ensemble du réseau. Une amélioration significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat, sur la base d'objectifs plus conformes aux attentes des voyageurs et corrélés à la modernisation du matériel roulant en cours d'exécution du présent Contrat.

En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, la RATP s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les stations, gares ou à bord des trains, dès leur détection par un agent ou signalement par un voyageur, par tous les moyens mis à leur disposition. Il est par ailleurs attendu une poursuite des efforts en matière de lutte contre les odeurs désagréables.

La RATP s'engage à poursuivre et renforcer l'impact des opérations « coup de propre » dans les espaces de transport en traitant a minima 10 gares/stations par an pour les deux premières années du contrat. Ce programme fait l'objet d'une programmation annuelle des opérations conjointe entre la RATP et Île-de-France Mobilités ainsi qu'un bilan annuel des actions réalisées.

Les opérations « coup de propre » intègrent systématiquement :

- la mise en place d'une signalétique directionnelle Île-de-France Mobilités avec le cas échéant un désencombrement des espaces et des signes pour une meilleure lisibilité,
- un nettoyage approfondi, comprenant si besoin le traitement des infiltrations et concrétions, le rafraîchissement des peintures, le traitement du carrelage, les réparations d'équipements dégradés ou le remplacement de mobiliers et éclairage.

La RATP s'engage à assurer la propreté des trains et des véhicules, notamment ceux en service le lendemain des week-ends et jours fériés. Il est essentiel d'assurer aux voyageurs que chaque ligne de métro/RER fait l'objet d'un effort de la RATP pour en améliorer la propreté :

- en actionnant les leviers d'amélioration continue des prestations de nettoyage
- en organisant, avec pertinence, les renforts des prestations de propreté des trains :
 - o de jour, au fil de l'eau, aux heures creuses, avec des maintiens en propreté en terminus ou en itinérant à bord des trains,
 - o de nuit.

Les résultats des indicateurs pour la propreté des trains dans le réseau de métro/RER sont calculés par ligne et l'incitation financière appliquée par groupes de lignes pour le métro et par ligne pour RER.

Afin d'améliorer le confort des voyageurs, la RATP s'engage à porter à 100 le nombre total de sanitaires en gares et stations sur la période du contrat et à en assurer le bon entretien. Les deux parties se rapprocheront en cours d'exécution du contrat pour définir les modalités de suivi de la disponibilité de ces équipements.

Par ailleurs, la RATP s'engage à se mettre en conformité avec les décrets en vigueur concernant le tri des déchets produits par les voyageurs, par la RATP et par les occupants des espaces des gares et stations exploitées par l'opérateur. A cet effet, elle s'engage à étudier et à présenter à Île-de-France Mobilités différentes solutions compatibles avec ses contraintes d'ordre opérationnel et sécuritaire pour effectuer une collecte sélective, explorer des solutions de tri postérieur à la collecte et valoriser les déchets recyclables collectés sur ses réseaux. Les modalités de mise en œuvre seront définies avec Île-de-France Mobilités et leur financement sera assuré par Île-de-France Mobilité par voie d'avenant.

Dans la continuité des mesures mises en place à partir de 2018, la RATP s'engage à poursuivre les actions du plan propreté dans les gares et stations avec :

- selon les opportunités (par exemple travaux spécifiques dans une gare ou station, coup de propre ou besoin spécifiques identifiés), des dispositifs innovants tel que le nudge ou autres visant à encourager les voyageurs à adopter des comportements vertueux, et réduire les incivilités, notamment vis-à-vis des déchets pour test voire déploiement a minima dans les 17 pôles multimodaux. Île-de-France Mobilités et la RATP se rapprocheront pour établir un objectif de déploiement du dispositif nudge dans les gares et stations.
- le traitement des odeurs en poursuivant le déploiement engagé afin d'atteindre un total de 58 sites traités,
- la visibilité des agents de nettoyage, notamment sur les pôles multimodaux.

Chapitre III - Accessibilité

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité d'Île-de-France Mobilités renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005 et l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des

établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi, Île-de-France Mobilités a élaboré, en sa qualité d'Autorité Organisatrice un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables puis un Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmée (SD'Ap). La mise en application de ce SD'Ap doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat.

La RATP s'engage à mettre en œuvre les orientations du SDA du 14 février 2008 complété par le Réseau de Référence des gares du 8 juillet 2009, telles que programmées dans le SD'Ap.

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en lien avec les gestionnaires des voiries et les autres transporteurs, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans les conditions correspondant aux objectifs relatifs à la qualité de service inscrits dans le présent contrat, la RATP est chargée d'assurer le maintien de l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement, lorsqu'elle est incluse dans le périmètre de l'obligation réglementaire de mise en accessibilité, par des équipements disponibles et des dispositifs opérationnels dont elle a la responsabilité, qu'ils soient destinés spécifiquement aux personnes handicapées ou qu'ils facilitent les déplacements de l'ensemble des voyageurs.

La RATP s'engage notamment à développer et à maintenir, conformément aux exigences réglementaires et dans le cadre du SD'Ap :

- L'accessibilité des stations et gares identifiées dans le « Réseau de Référence SDA » du 8 juillet 2009 par :
 - o L'équipement progressif des bâtiments voyageurs, sous réserve de faisabilité technique, par des portes à effacement latéral ;
 - o L'installation de boucles magnétiques dans tous les guichets ;
 - o Le déploiement dans les gares identifiées dans « le Réseau de Référence SDA », des équipements nécessaires à l'accès aux quais pour les PMR (ascenseurs et passages élargis aux lignes de contrôle) sous réserve de faisabilité technique ; le cas échéant, le déploiement d'équipements facilitant les déplacements des personnes handicapées lorsque la pose d'ascenseurs n'est techniquement pas réalisable ;
 - o Des délais d'intervention et de réparation optimaux des équipements de confort et d'accessibilité (ascenseurs – escaliers mécaniques – passages élargis des lignes de contrôle) ;
 - o Une information systématique signalant la prise en compte de toute panne, ainsi qu'une information fiable sur les délais prévisionnels de réparation pour les pannes de plus de 48 heures, diffusée aux voyageurs sur place pour les ascenseurs, les escaliers mécaniques et les passages élargis des lignes de contrôle ;
 - o La transmission à Île-de-France Mobilités des pannes des ascenseurs trois fois par jour lorsque les équipements ne sont pas supervisés et en temps réel lorsque ceux-ci sont supervisés et que les données qualifiées peuvent être transmises sans délai ;
 - o L'envoi à Île-de-France Mobilités des informations concernant les perturbations d'offres prévues, conformément aux annexes II-A-3 et II-A-5.
- la mise en place d'expérimentations, à mener toujours en collaboration avec Île-de-France Mobilités, visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants, telles que :

- les passerelles d'accès quais - trains, les innovations en matière de franchissement d'escaliers ainsi que tous les dispositifs techniques permettant d'améliorer l'accessibilité;
 - des services en gares facilitant la prise en charge des PMR et leur accompagnement jusqu'au véhicule;
- une prise en charge adaptée des personnes en situation de handicap, par :
- des services en gares facilitant l'accueil et l'assistance au voyage, sur lesquels une information fiable doit être diffusée aux voyageurs ;
 - la prise en charge dans les meilleurs délais des personnes en fauteuil roulant et toute personne en situation de handicap nécessitant une assistance et se présentant spontanément à des agents en gare, permettant d'assurer aux voyageurs un trajet optimal de son point d'entrée dans le réseau à son point d'arrivée, compte tenu des aménagements et services en place ;
 - une politique de formation adaptée de l'ensemble des agents en contact avec des personnes en situation de handicap conformément à l'ordonnance n°2014-1090 et ses décrets d'application ; dont un état devra être transmis à Île-de-France Mobilités chaque année (contenu des formations, nombre d'agents formés) ;
 - la disponibilité et le développement d'une information voyageurs accessible: signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle embarquée (SISVE), conformément à l'annexe V-1.

Île-de-France Mobilités devra être informée et conviée dans le cadre de toute communication ou test réalisé en matière d'innovation, d'expérimentation et de nouveaux services en matière d'accessibilité.

La RATP s'engage, lors de la mise en œuvre des engagements ci-dessus, à mener avec les associations les concertations nécessaires, à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires des voiries, et à être force de proposition pour examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager.

La RATP anime un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques. Île-de-France Mobilités est systématiquement conviée aux réunions de concertation ou de présentation d'un projet avec les associations. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes-rendus sont transmis à Île-de-France Mobilités.

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités, chaque année, un ou plusieurs sujets d'étude en lien avec l'accessibilité, dans un objectif de renforcer la cohérence régionale du point de vue du voyageur. S'il le juge opportun, Île-de-France Mobilités financera une étude sur ce(s) sujet(s) en y associant les opérateurs de transport d'Île-de-France. Le Comité de suivi de la Qualité de service est le lieu d'échange sur ce point, des réunions de travail multi transporteurs sont ensuite organisées.

Article 30 L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité

La RATP met en évidence les informations relatives aux équipements et services favorisant l'accessibilité et l'autonomie des voyageurs dans les gares et stations sur le site Internet de l'opérateur afin de faciliter la préparation de leurs déplacements et transmet ces informations à Île-

de-France Mobilités. En complément de l'information des gares et stations accessibles, les informations suivantes sont également portées à la connaissance des voyageurs et d'Île-de-France Mobilités sous forme de liste pour chacune des gares et stations du réseau RATP :

- Présence et nombre de Passage élargi contrôlé
- Présence et nombre de guichets adaptés
- Présence et nombre d'automates adaptés PMR
- Présence et nombre de boucles magnétiques
- Présence et nombre de bandes d'éveil de vigilance sur les quais
- Présence et nombre d'ascenseurs
- Présence et nombre d'escaliers mécaniques

Le nombre de ces équipements n'est pas prévu d'être communiqué aux voyageurs.

Le contenu et les modalités de communication de ces informations ainsi que le calendrier de mise en application seront à définir conjointement par Île de France Mobilité et la RATP. Une première liste est attendue pour le 1^{er} janvier 2022 avec une mise à jour annuelle.

La RATP poursuit le travail engagé depuis plusieurs années sur l'accessibilité de l'information délivrée sur l'ensemble de ses canaux et notamment sur ses canaux digitaux.

Île-de-France Mobilités et la RATP se rapprocheront pour définir les modalités d'applications des obligations découlant de l'article 28 de la LOM (art. L.1151-9 CT) relatives à la mise en place d'une plateforme unique de réservation pour le RER.

Article 31 La prise en charge des personnes en situation de handicap nécessitant une assistance :

Sur toute l'amplitude horaires d'ouverture des gares, la RATP doit prendre en charge, dans les meilleurs délais, les personnes en fauteuil roulant se présentant spontanément en gare, permettant d'assurer aux voyageurs un trajet optimal de son point d'entrée dans le réseau à son point d'arrivée, compte tenu des aménagements et services en place.

Le personnel en gares et stations s'efforce également d'apporter une aide aux personnes à mobilité réduite dans toute la mesure du possible.

Le service routier d'assistance pour les voyageurs handicapés sur le réseau RER :

Les gares du réseau ferré de la RATP sont, à l'exception d'une (Croix de Berny qui doit être rendue accessible d'ici fin 2021), accessibles aux voyageurs en fauteuil roulant grâce au service d'assistance.

L'accès au matériel roulant de ces usagers peut toutefois être rendu impossible soit du fait d'une panne mécanique (dysfonctionnement des ascenseurs), soit d'une perturbation du trafic importante (empêchant certaines personnes handicapées à monter à bord en raison de l'affluence ou du fait de l'absence de trains).

Afin d'assurer la continuité du parcours des voyageurs en fauteuil roulant lorsqu'aucune autre solution de report n'est possible (report vers une gare encadrante ou vers un autre mode de substitution), Île-de-France Mobilités prend en charge le coût des courses réservées auprès des taxis ou des services routiers spécialisés et commandés en cas de perturbations inopinées telles que décrites ci-dessus (en dehors des substitutions mises en place en cas de travaux).

Ces courses concernent uniquement les voyageurs en fauteuil roulant pour lesquels l'accès au matériel roulant est impossible, même aidés par le service d'assistance.

Le coût représenté par les courses est intégralement remboursé par Île-de-France Mobilités à la RATP.

La facturation à Île-de-France Mobilités se fait aux frais réels sur la base des factures des prestataires réalisant la prestation.

Le remboursement est effectué annuellement sur présentation de la facture dédiée le 31 mars de l'année n+1 (correspondant aux courses réalisées du 1er janvier au 31 décembre de l'année n).

La RATP s'engage à envoyer, en pièce justificative de la facture, un tableau récapitulatif du nombre de courses réalisées et du coût de ces courses, présentant la date, le nom de l'utilisateur, leurs origines et destinations, le motif de mise en place d'un transport routier de substitution.

Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)

Les conditions d'accueil des voyageurs et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Île-de-France Mobilités et la RATP poursuivent, afin de favoriser l'usage des transports publics, les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil des voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité par une présence humaine visible dans les espaces.

Dans les gares RER et stations de métro, la RATP s'engage a minima à ce que tout voyageur puisse :

- Acheter un titre de transport facilement ;
- Être aidé par un agent présent en gare/station ou à distance ou par tout autre moyen d'information lorsqu'il rencontre une difficulté dans le déroulement de son voyage, en situation normale et en situation perturbée ;
- Être informé facilement sur son trajet (horaires de passage des métros et RER, itinéraires et correspondances possibles, affichage des plans de réseau et des plans de quartier, état du trafic) et sur les titres de transport et leur utilisation ;
- Rencontrer dans l'ensemble des espaces voyageurs des équipements en bon état de marche (ADUP, lignes de péages, escaliers mécaniques, ascenseurs)
- Bénéficier d'espaces propres et nets ;
- Bénéficier d'un niveau de confort d'attente suffisant en disposant notamment d'assises
- Voyager en toute sûreté et en ayant un sentiment de sécurité dans l'ensemble des espaces de transport, durant toute l'amplitude de service.

Article 32 Présence humaine, l'accueil et l'assistance en gares et stations

Île-de-France Mobilités attend de la RATP qu'elle assure un service adapté aux voyageurs en rendant les agents en station plus visibles et plus présents pour les renseigner en cas de situations perturbées notamment.

L'accueil et l'assistance des voyageurs en gares et stations comprennent :

- La relation client
- L'information des voyageurs
- La vente et le SAV
- Les activités promotionnelles
- La sécurité et l'assistance aux personnes

- La gestion des espaces et des équipements
- La maîtrise du territoire.

La RATP s'engage sur un délai d'assistance lorsque le voyageur rencontre une difficulté dans une station du métro ou en gare dans le déroulement de son voyage : un voyageur ne doit pas rester plus de trois minutes sans être en contact avec un agent capable de lui apporter une réponse, éventuellement par le biais d'un interphone. Dans ce cas, cet interphone est clairement identifiable par les voyageurs.

Dans le RER et sur les lignes de métro dites « symphonisées » (à savoir les lignes 1, 3, 4, 5, 11, 13, 14 à la date de signature du contrat), la RATP assure dans chaque gare et station que tout voyageur puisse entrer en contact avec un agent dans un délai maximum d'1 minute 30 secondes via un interphone. La RATP et Île-de-France Mobilités ambitionnent de réduire ce délai à 1 minute en fin de contrat et ce dans des conditions restant à définir par les Parties.

Le service de référence garantit la présence humaine dans l'ensemble des gares et stations du premier au dernier train.

L'agent adopte une posture d'hôte d'accueil et s'applique à répondre aux attentes des voyageurs.

La RATP met en place une organisation sur site ou à distance afin d'optimiser la présence humaine et de rendre les agents plus visibles, notamment au travers des :

- agents en mobilité : assurent une présence humaine dans les stations et les gares de manière agile
 - agents de soutien pour la gestion des flux et la régulation : ces personnels présents dans certaines gares et stations qui contribuent par exemple à fluidifier les accès et/ou la montée et la descente des rames au moment le plus opportun ou lors de situations exceptionnelles (travaux, incidents sur le réseau etc.)
 - agent du PC de ligne en charge des stations : ces stations peuvent répondre à distance aux sollicitations des voyageurs et intervenir à distance sur certains équipements
 - agents du service interne de sécurité (GPSR)*
 - agents de sécurité privée *
 - équipes de cyno-détection*
 - équipes du recueil social*
- * : se référer au Titre IV de la Partie I : sûreté des personnes et des biens

Île-de-France Mobilités, dans le cadre de la qualité de service rendue au client, souhaite que le temps d'attente pour obtenir un titre de transport aux heures et jours de pointe soit acceptable par le public.

Il est demandé à la RATP de réaliser les études et les aménagements des espaces de vente nécessaires à l'optimisation des files d'attente avec l'objectif de réduire les temps d'attente à moins de 8 minutes pour obtenir un titre de transport. Île-de-France Mobilités examinera avec la RATP (chaque année à l'occasion du comité billettique) les situations sensibles détectées ainsi que les plans d'action mis en œuvre.

Article 33 L'offre de services à destination des touristes et occasionnels

Les gares et stations à forte fréquentation touristique bénéficient ou bénéficieront sur les prochaines années pour la plupart du WIFI.

A la date de signature du contrat, près de 90 gares et stations du réseau bénéficient du WIFI.

Au plus tard au terme de la première année du contrat, la RATP et Île-de-France Mobilités partageront la liste des gares et stations à forte fréquentation touristique concernées par un accueil en détaillant le dispositif (signalétique multilingue, présence humaine, langues d'accueil, outils déployés, etc.)

Lors de la période estivale et de grands événements générateurs de flux la RATP peut mettre en place des dispositifs ponctuels à destination des touristes et occasionnels tels que :

- les « summer service », qui peuvent consister à déployer des personnels d'accueil et d'orientation, proposer un journal spécifiquement conçu pour promouvoir les bons plans et les services à destination des touristes ;
- ou des animations en lien par exemple avec l'environnement de la gare ou de la station.

Île-de-France Mobilités et la RATP engageront des réflexions sur les dispositifs susceptibles d'être mis en place pour améliorer l'accueil des touristes.

Article 34 Le catalogue de services en gares et stations

La RATP et Île-de-France Mobilités développent au fil du temps un catalogue de service à destination des voyageurs, adapté selon le contexte de déplacement et les besoins des voyageurs.

La RATP et Ile-de-France Mobilités visent à développer pendant toute la période de contrat des services à destination des voyageurs, adapté selon le contexte de déplacement, le lieu et les besoins des voyageurs.

La RATP offre aux voyageurs des services fondamentaux dans l'ensemble des stations et gares afin que la vente, le SAV, l'information voyageurs et le sentiment de sécurité soient rendus. A ceci en fonction des lieux, et des périodes, des services complémentaires peuvent être proposés.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'attacheront à partager durant la première année d'exécution du contrat pour chaque gare et station les services fondamentaux déjà déployés et ceux qu'il sera opportun de déployer sur la période contractuelle par exemple :

- Les services relatifs à l'assistance aux voyageurs (interphonie, pris en charge PMR, renseignements etc.)
- Les services dédiés aux touristes, l'accueil multilingue (accompagnement événementiel humanisé, numérique, signalétique etc.)

Les services liés au confort et à la facilité de déplacement dans les espaces (disponibilité des équipements d'accessibilité et de confort, propreté des espaces, disponibilité du wifi, toilettes, confort d'attente, espaces de coworking, équipements d'intermodalité).

Chapitre V - Traitement des réclamations

Article 35 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat

La RATP répond aux demandes d'information et aux réclamations qui lui parviennent relatives aux activités d'exploitation qui lui sont confiées au titre du présent Contrat et lorsqu'elles sont en dehors du périmètre de responsabilité de la Gestion Communautaire prévu au présent Contrat ou dans ses annexes, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique sur les canaux qu'elle met à disposition des voyageurs, qu'elles soient reçues en direct, par le biais d'Île-de-France Mobilités ou un autre organisme selon une liste à définir entre les Parties, et ce, a minima, conformément à la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) et à la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2).

La RATP appliquera le formalisme conformément aux articles et annexes prévus à cet effet pour la rédaction de ses réponses aux réclamations.

Sur des sujets communs aux opérateurs franciliens et à Île-de-France Mobilités, des éléments de langage sont partagés et utilisés afin d'assurer une homogénéité et l'harmonisation des réponses apportées aux réclamations.

Comme défini dans la CHARTE FRANCILIENNE DE TRAITEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1), le service client de la RATP répond à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente. En dérogation de l'annexe précitée, la RATP doit répondre dans un délai inférieur de :

- Pour le canal courrier : 15 (quinze) jours calendaires pour la première réponse hors accusé de réception
- Pour le canal mail, 4 (quatre) jours calendaires en moyenne trimestrielle pour la première réponse hors accusé de réception ;
- Pour le canal téléphone : 90 (quatre-vingt-dix) % des appels pour réclamation sont répondus en moins de 120 secondes sur les plages d'ouverture du service ;
- Pour les réseaux sociaux, de 2 (deux) heures en moyenne trimestrielle pour la première réponse sur les plages d'ouverture du canal mis à disposition par la RATP ;
- En présumant de la bonne foi du client ;
- En informant, a minima, le client des suites données à sa réclamation voire en présentant des excuses s'il y a lieu / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice.

Au cours du premier trimestre 2021, Île-de-France Mobilités et la RATP démarrent les travaux de construction d'une grille des indicateurs de suivi à titre d'information de l'application de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) ainsi que de la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2) afin de s'assurer de leur bonne application et des éventuelles améliorations à apporter à ces chartes dans le cadre du traitement des réclamations.

Ces indicateurs sont transmis à titre d'information et ne peuvent faire l'objet d'aucune pénalité financière. Toute éventuelles modifications à l'une et/ou l'autre de ces chartes devra faire l'objet d'un accord préalable des Parties pour être déployées, la grille des indicateurs de suivi devant par la suite être adaptée si besoin

La RATP analyse et exploite les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités tout élément d'information qu'Île-de-France Mobilités souhaite obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, liés au cadre de la gestion des réclamations, dans le cadre des conditions RGPD.

Les délais de communication de ces éléments et documents n'excèdent pas 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par la RATP.

La RATP communique le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'Île-de-France Mobilités.

Lorsque Île-de-France Mobilités transmet à la RATP une réclamation adressée initialement à la présidente de la Région Île-de-France, à un élu de cette instance, à la présidente ou à un des administrateurs d'Île-de-France Mobilités, à un élu, une association de voyageurs ou un organisme public, la RATP sur demande expresse d'Île-de-France Mobilités, soit :

- répond directement au plaignant, copie à Ile-de-France Mobilités ;
- soumet son projet de réponse à Ile-de-France Mobilités pour validation de la part de celle-ci.

Dans ce dernier cas, la transmission à Île-de-France Mobilités devra être faite dans les délais de réponse prévus au troisième paragraphe du présent article. Au retour de la réponse validée par Île-de-France Mobilités, la RATP envoie la réponse validée, a minima dans les 3 (trois) jours à compter de la réception. Dans ce cas, le délai de validation par Ile de France Mobilités est neutralisé pour le calcul des délais de réponse de la RATP.

La RATP utilise la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) commune à Île-de-France Mobilités et aux entreprises de transports d'Île-de-France, pour classer les réclamations. Cette typologie est intégrée à son bilan annuel du suivi des réclamations au format tel que décrit en Annexe XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATIONS VOYAGEURS.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités chaque trimestre des statistiques conformément à l'Annexe XV-3-ETATS STATISTIQUES comportant :

- un état statistique du traitement par média ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode et sous modes assorti des événements majeurs survenus pendant le trimestre et ayant eu une influence sur les motifs principaux, élaboré conformément sur la base de la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) ;
- son mode opératoire.

En cas de défaut de transmission des documents et des informations demandés, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 12 de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP participe à la réunion annuelle organisée par Île-de-France Mobilités rassemblant l'ensemble des transporteurs franciliens concernant le suivi de la typologie et les motifs des réclamations franciliennes et le suivi de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1).

Dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service, la RATP présente le bilan de son traitement des réclamations conformément à l'Annexe XV-4-PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATION VOYAGEURS.

Article 36 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens

Afin de consolider, optimiser et harmoniser tous les dispositifs franciliens du traitement de la réponse aux sollicitations, Île-de-France Mobilités pourra mettre en place, en concertation avec les opérateurs, une organisation régionale dotée d'un outil de recueil et de traitement des contacts, commun à tous les opérateurs de transport. Ce dispositif viendrait, en tous cas, en complément de ceux mis en place par la RATP pour recueillir la voix des clients, et ne pourra en aucun cas s'y substituer sans l'accord de la RATP. Celui-ci traitera aussi bien des demandes de réclamations que d'informations.

A cet effet, la RATP et chaque opérateur de transport francilien participent à un travail de co-construction portant sur l'élaboration de cette organisation régionale et sur les fonctionnalités de l'outil commun qui s'imposera à terme à tous les délégataires. Ce travail donnera lieu à la production d'un cahier des charges. A cet effet, la RATP s'engage à participer à une réunion mensuelle.

Ce nouveau dispositif sera intégré au contrat par voie d'avenant. L'ensemble des dispositions de l'Article 35 demeurera applicable sous réserve des adaptations nécessaires le cas échéant. Île-de-France Mobilités assumera les coûts financiers liés à cette intégration (tels que notamment l'impact sur l'architecture SI, pénalités liées aux marchés en cours, évolutions pour répondre aux spécificités des process RATP). L'intégration sera effective sous un délai convenu entre les Parties en fonction des impacts engendrés.

Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service

Article 37 Le comité de suivi de la qualité de service

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre. Ce comité a pour vocation d'examiner le respect des engagements contractuels par l'opérateur, analysés sur la base de l'ensemble des éléments d'information et de mesure prévus au contrat. La vocation de ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d'orienter au mieux les dispositions à prendre pour l'améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service décrites à l'Article 27-1 et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les éléments et indicateurs transmis à titre d'information en matière d'information voyageurs, élévatique et sûreté/prévention pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l'une ou l'autre des deux parties.

A la demande de l'une des parties, Île-de-France Mobilités et RATP se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la Qualité de Service et/ou pour traiter techniquement tout ou partie des points ou décisions à prendre lors du Comité.

Les supports de réunion sont fournis par la RATP au plus tard 7 jours calendaires avant le jour de la réunion. Tout document existant dont la communication par la RATP est décidée en Comité de suivi est transmis dans un délai défini conjointement en séance. Le retour de RATP sur le compte-rendu

établi par Île-de-France Mobilités est également réalisé dans un délai de 10 jours franc à compter de la réception par RATP.

Au cours de ces réunions, pourront notamment être présentés les indicateurs soumis à bonus-malus/pénalités et à titre d'information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l'occasion de ce comité, une fois par an, pourront être présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs :

- Les éventuelles expérimentations et leur bilan.

En matière d'élévaticque/accessibilité :

- Le suivi annuel des ascenseurs en arrêt de longue durée, dont la liste est commentée avec mise en exergue des effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs ;
- Le suivi trimestriel du taux de disponibilité brut des équipements de confort et d'accessibilité ;
- Le bilan annuel du nombre de gares et stations accessibles ;
- Le bilan annuel, gare par gare ou stations par station, des équipements en termes de déploiement quantitatif des équipements, en particulier des ascenseurs, des escaliers mécaniques, des automates de vente (tablettes, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de vente accessibles) ;
- Un point d'information annuel sur la formation des agents en contact avec les voyageurs (contenu, durée, nombre d'agents formés...) ;
- Le suivi annuel des prises en charge en gare : nombre de courses de taxis réalisées et du coût de ces courses, présentant la date, le nom de l'usager, leurs origines et destinations, le motif de mise en place d'un transport routier de substitution ;
- Le bilan annuel et les comptes-rendus des concertations menées avec les associations précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
- Le bilan annuel statistique et analytique des demandes et des signalements en matière d'accessibilité reçus par la « mission accessibilité » de la RATP ;
- Le bilan annuel détaillé des expérimentations menées.

En matière de propreté, d'accueil des voyageurs :

- Propreté : le bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles ;
- Contacts voyageurs : le bilan des actions réalisées en matière d'accueil, des perspectives de la RATP et des difficultés éventuelles.

TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS

Article 38 Définition des orientations du SDIV

Île-de-France Mobilités et la RATP, au titre de leur mission de service public, ont pour but au travers de l'Information Voyageurs d'accompagner et d'aider les Voyageurs dans leur déplacement, notamment en situation perturbée, quels que soient la situation ou l'endroit où ils se trouvent, dans le périmètre tel que défini au chapitre 1 du Préambule du présent contrat.

Sur le territoire régional, Île-de-France Mobilités est prescriptrice et coordinatrice des actions des opérateurs de mobilité, en vue d'assurer un parcours Voyageurs sans couture. Les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, appliquent les prescriptions contractualisées avec Île-de-France Mobilités dans l'objectif commun d'une Information Voyageurs la plus aboutie possible.

L'objectif du présent contrat est de préciser les rôles respectifs de la RATP et d'Île-de-France Mobilités dans l'amélioration continue de l'Information Voyageurs sur le réseau francilien, et particulièrement sur le réseau exploité par la RATP. Trois principes guident les ambitions des deux parties pour le présent contrat :

- **Une Information Voyageurs pour tous les Voyageurs** : L'objectif est d'assurer une Information Voyageurs Fiable, Complète, À jour, mais aussi Disponible, Cohérente et Accessible pour tous les Voyageurs (valides, personnes en situation de handicap ou allophones), et ce en toutes situations (cf. définitions du Glossaire en annexe XVI-2).
- **Une Information Voyageurs pour chacun** : L'ambition est que chaque Voyageur bénéficie d'une information personnalisée qui réponde à ses besoins d'information et d'orientation à chaque moment de son déplacement, pour un parcours Voyageurs sans couture.
- **Une Information Voyageurs transparente et non discriminatoire** : Cet objectif suppose que l'Information Voyageurs mise en œuvre dans le cadre du présent contrat ne hiérarchise le cas échéant les modes et les opérateurs de mobilité que sur des critères explicites définis dans les différentes chartes et prescriptions par Île-de-France Mobilités en concertation avec les Transporteurs sous contrat, aisément identifiables par l'utilisateur et non discriminatoires.

Pour l'atteinte de ces objectifs, Île-de-France Mobilités a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), en concertation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités (cf. Annexe V-1). Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'Information Voyageurs, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par la RATP, dans le cadre du présent contrat et notamment en application du PQI.

Les engagements auxquels est soumise la RATP dans le cadre du présent contrat, en matière d'Information Voyageurs, portent sur la production des Données et de l'Information Voyageurs, leur fourniture et leur échange avec Île-de-France Mobilités, ainsi que sur la diffusion de l'Information Voyageurs. Île-de-France Mobilités veille à ce que ces engagements s'appliquent de manière identique aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités aux adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres aux opérateurs.

Île-de-France Mobilités sera amenée à élaborer, en relation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités qui seront associés et consultés, des prescriptions nouvelles ou additionnelles pour compléter les chartes et prescriptions existantes.

Il est à noter que la construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre du plan d'actions Informations Voyageurs 2018-2024 annexés au présent contrat (annexe V-1) et des chartes et prescriptions existantes rattachées au SDIV s'applique au présent contrat, à l'ensemble des Médias sur site et à distance d'Information Voyageurs du présent contrat et à tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à

jour aussi bien dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus, ainsi qu'à bord, aux adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres à la RATP ; les prescriptions à venir seront discutées et construites avec l'ensemble des opérateurs de mobilité en contrat avec Île-de-France Mobilités puis inscrites par avenant au présent contrat.

Des dérogations peuvent toutefois exister dans l'application de la Charte des Supports et Contenus. Aussi, la RATP établit un diagnostic de mise en conformité des Médias sur site et à distance dont le contenu / support et les délais sont à définir par les Parties, ainsi que des équipements existants, vis-à-vis de la Charte des Supports et Contenus. Sur la base de ce diagnostic, la RATP et Île-de-France Mobilités élaborent d'un commun accord :

- Un plan des actions de mise en conformité à mener, pouvant donner lieu à de nouveaux financements et à la signature d'un avenant au contrat ;
- Une liste de dérogations possibles à l'application de la Charte des Supports et Contenus, sur des bases avérées et justifiées ; tout ou partie de ces dérogations pourront être intégrées à la prochaine mise à jour de la Charte des Supports et Contenus après concertation avec les autres Transporteurs sous contrat et Île-de-France Mobilités dans le cadre du Comité de niveau 2 Média / Information Voyageurs de la gouvernance de l'Information Voyageurs (voir Article 41).

Toute nouvelle prescription devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin de définir les modalités de déploiement, et notamment évaluer le coût, identifier les ressources nécessaires ainsi que déterminer les délais et plannings pour y parvenir. Après que ces conditions auront été validées par Île-de-France Mobilités, qui prendra en charge le coût financier de la réalisation et les éventuelles charges d'exploitation supplémentaires en résultant, la RATP sera tenue de mettre en œuvre ces nouvelles prescriptions, sous réserve qu'elles respectent les principes listés ci-avant, et selon les modalités ainsi arrêtées d'un commun accord. L'avenant susvisé précisera alors ces modalités.

La RATP participe à la gouvernance multi-niveaux du SDIV présidée par Île-de-France Mobilités (voir Article 41). Sur chacun des trois niveaux de gouvernance, la RATP s'engage à participer de façon active aux instances dédiées (en multilatéral ou en bilatéral selon les besoins) et à être force de propositions.

Article 39 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le périmètre concerné par les présentes dispositions comprend :

- Tous les modes opérés par la RATP organisés par Île-de-France Mobilités : trains, RER, métro, tramways, bus, (bus de substitution et Noctilien disposant de traitements particuliers) ;
- Les Médias sur site devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat, tels que décrits dans la charte des supports et contenus ; nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias sur site » ;
- Les Médias à distance devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat.

Île-de-France Mobilités s'assure que ces dispositions sont applicables à l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités.

1) Sur la Disponibilité et la Cohérence de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible et Cohérente, en particulier :

- Diffuser l'ensemble de l'Information Voyageurs Disponible, telle que l'Information Voyageurs temps réel, y compris celle produite et mise à disposition par les autres opérateurs de mobilité au travers d'Île-de-France Mobilités. RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les données qui lui sont fournies par un autre opérateur ou Ile de France Mobilités. L'information Voyageurs est disponible en priorité pour le mode de transport utilisé et les lignes à proximité desquelles se trouve le Voyageur ;
- Garantir la disponibilité et le bon état de fonctionnement des Médias sur site et des Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre du PQI et se feront en conformité avec les chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités ;
- Diffuser les contenus d'information sur les Médias sur site et à distance de manière lisible, dans le respect des délais de diffusion de l'Information Voyageurs (cf. ci-après les dispositions en situation normale, en situation perturbée prévue, ainsi qu'en situation perturbée non prévue) conformément aux chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités, ainsi que les rendre gratuitement accessibles au travers du numéro de service clientèle de la RATP pendant ses horaires d'ouverture de ce service ;
- Respecter la Cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations adaptées à la nature du média et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations ;

La RATP s'engage à réaliser une étude de diagnostic sur les différentes étapes de la chaîne IV numérique (dont le délai sera à définir entre les parties suite à la signature du contrat), depuis la production des données d'Information Voyageurs jusqu'à leur diffusion et transmission. Ce diagnostic portant sur les systèmes et organisations financées par Ile-de-France Mobilités détaillant à chaque étape les outils / logiciels utilisés, les parties prenantes, les délais et séquencements, visera à identifier précisément les contraintes techniques et organisationnelles afin d'optimiser les processus pour améliorer la qualité du service rendu par l'Information Voyageurs.

Dans un délai à décider d'un commun accord suivant la signature du contrat :

- Île-de-France Mobilités engage une concertation avec la RATP sur les délais et séquencements des chronogrammes de la vision cible, la RATP évalue pour cela les impacts techniques et organisationnels des chronogrammes de la vision cible fixés d'un commun accord par les deux Parties ;
- Île-de-France Mobilités et la RATP définissent d'un commun accord un plan d'actions, Île-de-France Mobilités en assurera le financement par voie d'avenant si nécessaire et la RATP le mettra en œuvre en vue d'atteindre les objectifs des chronogrammes de la vision cible. Île-de-France Mobilités n'écarte pas la possibilité de mettre en œuvre tout ou partie de ce plan d'actions avant la fin de cette période.

Les prescriptions signalétiques, décrites à l'Annexe V-10, définissent une nouvelle classification des modes de transport.

Les réseaux de transport sont regroupés en sept modes vus de l'Information Voyageurs afin de faciliter la lisibilité de l'offre par les Voyageurs :

- Le mode « RER » qui regroupe les lignes A, B, C, D et E ;
- Le mode « train » qui regroupe les lignes H, J, K, L, N, P, R, et U ;
- Le mode « métro » qui regroupe les lignes 1 à 14 et les futures lignes 15 à 18 ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les lignes T1 à T8 et T11 et les futures lignes T9, T10, T12 et T13 ;
- Le mode « câble » avec l'unique ligne C1 ;
- Le mode « navette fluviale », projet actuellement en cours de développement ;
- Le mode « bus » qui regroupe l'ensemble des lignes de bus.

La RATP s'engage à employer cette classification dans l'ensemble des Médias d'Information Voyageurs sur site ou à distance et la signalétique, selon les prescriptions définies à ce jour :

- Lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion du renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières) ;
- Dans les pôles et véhicules rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de la RATP ou de nouvelles infrastructures ;
- Lors de la mise en service de nouvelles lignes et dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus ou infrastructures en interconnexion avec ces nouvelles lignes.

Cette obligation de déploiement ne s'applique pas aux équipements, véhicules, lignes, gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus et infrastructures dont la rénovation ou le renouvellement sont déjà en cours à la date de signature du présent contrat.

La RATP recherchera néanmoins à contribuer à la mise en œuvre de ce langage transport cohérent permettant aux Voyageurs la plus grande fluidité possible dans leur parcours sur les réseaux de transports franciliens, sur les Médias sur site et à distance, avec la recherche d'un optimum de déploiement d'ici les Jeux Olympiques de 2024.

Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées. Les impacts financiers non intégrés aux lignes du PQI initial et identifiés en cours de contrat feront l'objet d'un avenant.

2) Sur l'accessibilité de l'Information Voyageurs

Les paragraphes qui suivent traitent uniquement de l'accessibilité de l'Information Voyageurs, et s'inscrivent dans la politique plus globale d'accessibilité définie au Chapitre III - Accessibilité du Titre II. Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'ambition d'une Information Voyageurs pour tous, accessible à tous les publics, aussi bien que d'une Information Voyageurs pour chacun, qui soit personnalisée en fonction des besoins de chaque Voyageur à chaque moment de son cheminement.

La RATP s'engage à entreprendre une démarche continue d'amélioration de l'accessibilité universelle de l'Information Voyageurs et de sa personnalisation à destination de chacun des Voyageurs.

La RATP s'engage en particulier à fournir à Île-de-France Mobilités dans les 12 mois suivant la signature du présent contrat, une proposition de feuille de route des actions supplémentaires de mise en accessibilité de l'Information Voyageurs en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. La mise en œuvre de ces actions supplémentaires couvrira notamment les thèmes suivants :

- Actions / expérimentations destinées aux personnes en situation de handicap ;
- Actions visant le multilinguisme de l'Information Voyageurs diffusée pour les allophones conformément à la charte des supports et contenus : Le multilinguisme sera développé dans le cadre du présent contrat pour les messages sonores et visuels automatisés et les contenus papiers. Un travail de co-construction sera réalisé dès la signature du contrat pour fixer l'ensemble des règles et traductions pour chaque message et contenu visés précédemment ;
- Généralisation de l'aide au cheminement en gare dit *indoor* par la création d'un référentiel des espaces métro et RER et la fourniture de données dynamiques sur la disponibilité des équipements translateurs et des accès.

Toute autre nouvelle action à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qui serait identifiée après la conclusion du présent contrat devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin d'en déterminer les coûts, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, qui seront pris en charge par Île-de-France Mobilités, et le planning. Sur la base de cette étude de faisabilité, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de réalisation de l'action. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu.

a) Le cheminement piéton

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'ambition de proposer aux Voyageurs au terme du présent contrat un cheminement piéton dans les espaces des gares et stations du réseau francilien multi-opérateurs.

Par *espaces des gares*, il faut entendre les espaces voyageurs strictement *indoor* i.e. à l'intérieur des gares et stations, des accès aux positions d'embarquement sur les quais.

Piéton doit s'entendre au sens large et comprendre tous les types d'usagers dont les PMR.

Cet objectif suppose la disponibilité de plusieurs éléments :

- Des données « cheminements piétons » ;
 - Cela comprend d'une part les données « statiques » permettant de constituer un graphe orienté et géolocalisé, avec les équipements (ascenseurs, escaliers mécaniques, rampes, escaliers, accès, lignes de validation etc.). La production et la transmission à Île-de-France Mobilités de ces données s'effectuera au travers de systèmes *ad hoc* en lien avec les référentiels en place.
 - Cela comprend d'autre part des données « dynamiques » relatives à la disponibilité desdits équipements et tronçons de graphes. Pendant la mise en œuvre progressive de ce dispositif avant la fin du contrat (Annexe V-3), des relevés « humains » pourront être effectués, selon une fréquence à définir dans le cadre des Groupes de Travail dédiés (voir Article 41), pour être intégrés aux systèmes.
- Des outils utilisant ces données permettant le calcul d'itinéraires piétons et l'aide au cheminement des Voyageurs sur site ;
- L'infrastructure technique sur site (*i.e.* l'ensemble des équipements déployés sur le terrain et éventuellement dans les systèmes d'information) nécessaire pour une aide au cheminement des Voyageurs pouvant aller jusqu'au guidage personnalisé (ex. : pour les non-voyants avec une précision métrique).

Île-de-France Mobilités est garante de l'interopérabilité des données entre opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en particulier au niveau des espaces multi-opérateurs. Le calcul et l'aide au cheminement piéton devront pouvoir être réalisés « sans couture », autrement dit sans rupture d'Information Voyageurs dans les espaces.

Le mode d'initialisation et les process de mises à jour sont définis conjointement entre les deux parties :

- La RATP s'engage à participer à un groupe de travail dédié aux modalités de saisie des données géographiques contenues dans les référentiels à des fins de cheminements piétons : modèle(s) de données, format(s) d'échanges, process(es) d'initialisation, process(es) de mise à jour, gouvernance ;

- La RATP s'engage, conformément aux spécifications d'interface, aux études respectives de faisabilité et aux modalités pratiques de mise en œuvre approuvées par les deux Parties à maintenir à jour les données et à les transmettre à Île-de-France Mobilités selon la fréquence définie ;
- La RATP assure tant que de besoin l'accès à ses espaces de façon à permettre la saisie des données par un éventuel acteur tiers.

Article 39-2 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur site

La RATP prévoit l'adaptation des Médias d'Information Voyageurs sur site, conformément aux chartes et prescriptions d'Information Voyageurs éditées par Île-de-France Mobilités, lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles et les véhicules rénovés. Cette mise en œuvre, pour les projets identifiés à la date de conclusion du contrat, est financée au travers du PQI. Pour les projets qui ne le seraient pas, une fois décidé d'un commun accord, leur financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, sera pris en charge par Île-de-France Mobilités. Un avenant sera conclu à cet effet.

En cas de modification des prescriptions de la charte par Île-de-France Mobilités alors que des projets sont déjà lancés, la RATP étudiera les impacts en termes de planning et de coût. Si les parties s'accordent sur la mise en œuvre des modifications, elles seront traitées dans le cadre des prescriptions prévues à l'article 109 « Gouvernance des investissements » de la Partie 1 du présent contrat.

Face à la multiplication des écrans et supports de toutes sortes sur les réseaux de transport, la RATP s'engage à donner la priorité de visibilité aux informations dédiées aux Voyageurs en limitant les effets de concurrence avec les supports dédiés à la promotion ou à la publicité.

De plus, la RATP s'engage à dédier les afficheurs d'Information Voyageurs aux seuls contenus d'Information Voyageurs et aux contenus affiliés tels que définis dans la Charte des supports et contenus

Dans le cas où la situation se présente et sous réserve de financement d'Ile de France Mobilités, les parties s'engagent à expérimenter la gestion par un « transporteur majoritaire » de stations partagées par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une Information Voyageurs cohérente.

Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'une station multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant, notamment concernant leur financement.

Dans le cadre ainsi défini par Île-de-France Mobilités, la RATP met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

Article 39-3 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias à distance

1) Sur la Cohérence de l'Information Voyageurs

Compte-tenu du développement des technologies internet et mobiles, Île-de-France Mobilités et la RATP considèrent que l'information diffusée sur les Médias à distance constitue un relais important de l'information sur le réseau. Si la RATP fait évoluer des médias existants, elle s'engage à les développer en assurant :

- La complémentarité et la cohérence avec l'Information Voyageurs diffusée sur site ;
- La cohérence avec les informations diffusées par les autres opérateurs de mobilité franciliens et Île-de-France Mobilités en ré-utilisant les Données IV centralisées pour les données que la RATP ne produit pas et mises à disposition par Île-de-France Mobilités. Les régimes des données (propriétés, usages, etc..) sont définis à l'article 9 de la Partie 1 du présent contrat.

2) Sur le développement et le financement des services numériques et Médias à distance d'Information Voyageurs

Le développement et le financement des services numériques et médias à distance d'Information Voyageurs font l'objet d'un suivi conformément aux engagements du Chapitre II « Gouvernance des investissements » du Titre VII de la partie 1 du présent contrat.

La RATP sollicite l'accord d'Île-de-France Mobilités pour tout développement de nouveaux Médias à distance utilisant des ressources financées tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé.

Les raccordements éventuels de la RATP à des services communautaires seront gratuits sur la durée du contrat pour les Médias sur site et à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Ils devront toutefois faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations éventuellement nécessaires et évaluer les impacts éventuels sur des projets déjà lancés, le financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, étant pris en charge par Île-de-France Mobilités.

La RATP s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement à la Plateforme Régionale d'Information Multimodale (PRIM) par rapport à d'autres plateformes externes (voir Article 40 relatif aux dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données et services) notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux Voyageurs.

Article 40 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services

Les données Information Voyageurs produites par la RATP appartiennent à cette dernière. La RATP accordera gratuitement une concession de droits à Île-de-France Mobilités, conformément à l'article 9 de la Partie I du contrat.

Article 40-1 Les engagements de portée générale

1) Les engagements de production, de fourniture et d'échange de Données et services

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (voir annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Une attention particulière est portée sur la Fiabilité, la Complétude et la mise À jour de l'Information Voyageurs en situation perturbée, qui est un des grands objectifs d'amélioration de la qualité de service du présent contrat (cf. définitions du Glossaire en annexe XVI-2).

Pour le RER A et B, bien qu'une partie de ces deux lignes soient sous exploitation de la RATP, SNCF-Voyageurs fournit en intégralité à Île-de-France Mobilités les Données IV TH portant sur les horaires théoriques. Dans ce cadre, la RATP assure la transmission des horaires théoriques des lignes RER de son réseau à la SNCF-Voyageurs, dans des délais adaptés à la bonne prise en compte dans les processus de gestion en place, y compris pour les horaires de travaux long. Ces dispositions pourront faire l'objet d'une révision en cours du présent contrat, en concertation avec la RATP et SNCF-Voyageurs, dans le cadre du comité thématique Données / Systèmes. A défaut de révision, les dispositions décrites ci-avant s'appliqueront.

Les modalités juridiques d'utilisation par Île-de-France Mobilités des données RATP sont décrites en Partie 1 du présent contrat.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit sans passer par la plateforme PRIM. La RATP reste l'unique propriétaire des données qu'elle produit quelle que soit la plateforme sur laquelle ses données transitent.

La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs suite à une altération ou une mauvaise utilisation des données qu'elle met à disposition de la plateforme d'Île de France Mobilités.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération à la RATP des Données IV TH, IV TR et IC issues de services de mobilités des opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat de manière à ce que la RATP puisse présenter dans ses Médias sur site et à distance une Information Voyageurs Disponible, Cohérente, et Accessible sur les réseaux d'Île-de-France (voir Annexes V-3 et V-4). Île de France Mobilités assure en tant qu'AOM de la qualité suffisante des données qu'elle transmet à la RATP. La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les Données qui lui sont fournies. Les Informations Voyageurs échangées s'enrichiront tout au long du contrat en vue de l'amélioration continue de l'Information diffusée aux Voyageurs.

Les coûts liés aux échanges de Données IV TR et TH décrits aux annexes V-3 et V-4 respectivement et à l'utilisation des services associés, dont les spécifications et processus sont finalisés et connus par Île-de-France Mobilités et la RATP à la signature du présent contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique. Toute modification des spécifications et processus demandée après la conclusion du contrat sera financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et donnera donc lieu à avenant.

Par ailleurs, en complément de la fourniture des données d'inventaire (données statiques) sur les services et les équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-

stations bus ou à proximité telle que décrite à en annexe et des dispositifs de transmission des Données pour le suivi du niveau de service attendu en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (voir TITRE II.Chapitre III -Article 31), et en vue d'une diffusion d'Information Voyageurs, la RATP s'engage à transmettre, selon des modalités techniques et financières à définir, à Île-de-France Mobilités de manière automatique les données dynamiques portant sur l'affluence en gare ou station et à bord des véhicules, ainsi que sur les services et équipements financés par Île-de-France Mobilités et présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable.

La RATP s'engage à transmettre les données dynamiques sur la disponibilité/l'état de fonctionnement de ces services et équipements, relatif notamment aux ascenseurs et escaliers mécaniques. Lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable, la transmission se fera en temps réel.

Pour la conception, la réalisation et la mise en œuvre de ces transmissions de données, Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à poursuivre les projets relatifs, financés par Île-de-France Mobilités, pour une mise en service progressive avant la fin du contrat. Les nouveaux projets décidés après conclusion du contrat seront financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et à ce titre feront l'objet d'un avenant.

Pour ce faire, la RATP a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, et lorsqu'elle en a la possibilité, répondre plus largement aux demandes et autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités relatives aux Données IV sur les services et les équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité.

2) Les engagements sur les moyens nécessaires à la conception et la réalisation des échanges de Données et services

Pour les phases de conception et de réalisation, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent dans plusieurs domaines :

- **Sécurité** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent en particulier à mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données IV échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. La RATP et Île-de-France Mobilités s'assureront que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- **Respect des spécifications fonctionnelles et techniques** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter l'ensemble des règles techniques et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels communiquées selon les règles de gouvernance (voir Article 41). Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (spécification iboo, local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels d'Île-de-France Mobilités et CodifLignes, etc.), devra être validée par les deux Parties en Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs tel que défini à l'Article 41 du présent contrat. Les Groupes de Travail se réunissent en tant que de besoin pour assurer le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des spécifications et prescriptions définies dans le Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs (voir Article 41). La prise en compte des nouvelles spécifications et prescriptions décidées d'un commun accord par les deux parties seront financièrement prises en charges par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter

- **Ressources communautaires** : Pour assurer la cohérence des services délivrés aux Voyageurs relatifs à l'offre multi-opérateurs, les systèmes développés dans le cadre de ce contrat s'appuient dans la mesure du possible sur des ressources (données, services, interfaces, chartes et prescriptions) communautaires et/ou interopérables avec les systèmes d'Île-de-France Mobilités ;
- **Coopération** : la RATP et les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités se concertent sous pilotage Île-de-France Mobilités afin de mettre en œuvre dans leur périmètre respectif les solutions interopérables qui permettent d'assurer le meilleur service de bout en bout aux Voyageurs. La RATP contribuera, pour ce qui relève de son champ de compétence, à l'information multimodale consolidée sous maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités. La RATP conserve par ailleurs, conformément à l'article Article 41-1 sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des Voyageurs.

3) Les engagements pour le maintien en condition opérationnelle pour les échanges de données d'Informations Voyageur et services qui permettent leur échange

La mise en œuvre des échanges de Données définies ci-avant entre la RATP et Île-de-France Mobilités se font suivant des procédures formalisées. Les Parties s'engagent sur le respect de ces procédures afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des Données assurée. La mise en œuvre des dispositifs d'échanges ne doit produire aucune régression quant aux services d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance des deux Parties.

Dans le cadre de la maintenance et de l'exploitation des interfaces d'échange de Données et services, les obligations de la RATP et d'Île-de-France Mobilités portent sur :

- **La gestion, le contrôle et la surveillance** : Surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui leur incombent) nécessaire à l'échange des Données d'Information Voyageurs (Données IV), mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ;
- **Adaptation et réactivité** : Administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure et l'adapter, en cas de besoin, à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études de faisabilité et d'impacts techniques, process, délais et coûts associés et discussions spécifiques entre la RATP et Île-de-France Mobilités. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat. Le financement de ces adaptations sera pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter ;
- **La mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV ;
- **La collaboration et coordination** ; à ce titre, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à
 - Fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - En tant que de besoin, établir une concertation étroite et continue avec les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs ;
- **Le conseil et la mise en garde** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à garantir leur soutien sans faille et la mise en œuvre de leurs compétences et de l'expérience qu'elles ont pu développer dans l'exécution de projets afin de parvenir au fonctionnement des échanges de données IV. Au travers des Groupes de Travail avec les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent, à ce titre, à conseiller et mettre en garde les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque opérateur puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. La RATP et Île-de-France Mobilités sont soumis à un devoir d'alerte réciproque sans délai concernant :

- Toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
 - L'atteinte des objectifs de chaque interface et service utilisés (cf. annexes V-3, V-4) ;
 - La cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
 - Les évolutions technologiques pouvant concerner le projet et présenter un risque d'altération des échanges ;
 - Le respect des délais propres au projet ; au cas où la RATP ou Île-de-France Mobilités auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre opérateur impliqué, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, elles s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit l'autre Partie. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Une interruption de service prolongée ; la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à prévenir l'autre Partie en cas d'incident. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.
- **Le suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que la préparation et la participation aux instances de gouvernance dans le but d'améliorer la qualité des échanges. La RATP s'engage à ce titre à participer au comité thématique Données / Systèmes présidées par Île-de-France Mobilités et comprenant les différents opérateurs de mobilité opérant en Île-de-France, ainsi qu'aux groupes de travail projets instruisant ces échanges de données et services. Ces instances de gouvernance permettent de définir, partager, coordonner et suivre les spécifications d'interface des échanges de données et services. La RATP communiquera, lors de la tenue de ces instances, dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'Île-de-France Mobilités, un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, et réciproquement. Ces préconisations seront discutées auprès des instances dédiées. La RATP s'engage à informer Île-de-France Mobilités au travers des instances de gouvernance des évolutions technologiques qui présenteraient un risque d'altération des échanges.

Article 40-2 Les engagements particuliers

1) Les engagements particuliers pour l'enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de Données d'Information Voyageurs en Île-de-France

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre à Île-de-France Mobilités de consolider les informations fournies par l'ensemble des opérateurs de mobilité, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliens dont la mise en œuvre fait actuellement l'objet d'un travail avec les équipes techniques de RATP et d'Île-de-France Mobilités.

En préalable à tout échange de données IVTH et IVTR, et dans le cadre de l'utilisation des référentiels arrêts et lignes d'Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à :

- Alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont elle a la charge ;
- Répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou de demande d'arbitrage ;
- Maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;
- Maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes) ;
- Participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux Voyageurs, dans le cadre des groupes de travail animés par Île-de-France Mobilités (voir Niveau 3 de l'Article 41), ainsi qu'étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions dans le cadre d'un plan projet à définir avec Île-de-France Mobilités qui prendra en charge le financement

La RATP s'engage à ce que les flux d'alimentation de l'offre théorique, et du relais d'échanges de données dynamiques d'IV, utilisent les identifiants des référentiels.

Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de données (billettiques, données sur les trafics, etc.) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-5.

Île-de-France Mobilités veillera de la même manière à mettre à disposition les données de référentiels liés aux autres opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat et dont elle consolide les informations.

2) Les engagements particuliers pour l'échange de données sur l'offre théorique (données statiques)

Les engagements de la RATP et les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-4.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération, dans les délais et conditions prévues à l'Annexe V-4, à la RATP les données de l'offre théorique qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité, pour les situations normales et les situations perturbées prévues décrites ci-dessous (voir Article 42 et Article 45).

3) Les engagements particuliers pour l'échange de Données IV TR (données dynamiques)

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger les données IV TR (transmission des données et récupération des données des autres opérateurs de mobilité) dans les conditions prévues à l'Annexe V-3.

La RATP s'engage à :

- Produire et mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités, les données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires à la diffusion de l'Information Voyageurs ;
- Mettre en place, maintenir et exploiter, des dispositifs techniques pour les échanges de données IVTR ;

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération et sans délais autre que technique, dans les conditions prévues à l'Annexe V-3, à la RATP les données IV TR qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité :

- Via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias sur site, dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares, gares routières, éco-stations bus et stations de correspondances et réseau ferré) qui sont de sa responsabilité ;
- Via la plateforme Open Data lorsque les données ne sont pas disponibles via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat, sans l'application du barème tarifaire fonction du nombre de requêtes.

Article 41 Gouvernance

La RATP et Île-de-France Mobilités partagent l'ambition de faire évoluer l'Information Voyageurs, en tenant compte de deux évolutions :

- Un contexte de mobilité en constante évolution, élargi à un ensemble de territoires, d'opérateurs, de modes de transport, de nouvelles mobilités et de nouveaux services qui appelle une vision régionale des services produits ;
- Une évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageurs et qui nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en œuvre de services de meilleure qualité, toujours plus adaptés au besoin des Voyageurs, et ce avec une efficacité toujours améliorée.

Ces deux évolutions impliquent de mettre en place une gouvernance renouvelée entre Île-de-France Mobilités d'une part, et les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, d'autre part.

Île-de-France Mobilités prescrit et coordonne les actions des opérateurs de mobilité pour assurer un parcours Voyageurs sans couture sur le territoire régional. Elle est garante de la cohérence des systèmes d'information dédiés à l'Information Voyageurs en Île-de-France et de la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs.

Article 41-1 L'innovation communautaire

Le déploiement des innovations de la RATP portant sur les services et Médias d'Information Voyageurs qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités.

Tant que les intérêts commerciaux de la RATP, les accords liés à la propriété intellectuelle, les principes de secret des affaires sont respectés, et sous réserve que ce partage soit réalisé dans le respect des règles de concurrence, la RATP s'engage à faire bénéficier, dans le cadre de conventions spécifiques, ses innovations développées dans le cadre du contrat contribuant à l'Information Voyageurs à la communauté des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ainsi qu'à d'autres acteurs dans le cadre de projets liés à l'Informations Voyageurs en Île-de-France. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités et la RATP élaborent un plan d'actions pour développer de manière communautaire ces innovations, dans le respect des règles de concurrence. Les conditions de partage des droits de propriété intellectuelle seront définies au cas par cas avec les partenaires impliqués. Comme tout type d'engagement, Île-de-France Mobilités veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités et à les promouvoir auprès des autres acteurs précités.

Pour les Communs dont l'usage est obligatoire, tels que définis selon les règles de gouvernance indiquées à l'Article 41, tant que les fonctionnalités ne sont pas achevées, la RATP est autorisée à faire perdurer son dispositif assurant ces fonctionnalités, mais s'engage à le décommissionner, ou à financer son maintien et évolution en dehors du cadre financier contractuel, à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Les coûts d'intégration seront à définir dans les Groupes de Travail concernés.

La RATP s'engage à présenter à Île-de-France Mobilités les opérations concernées lors de restitutions spécifiques à la demande d'Île-de-France Mobilités, lorsqu'elles font partie du plan d'action défini conjointement. Par ailleurs, la RATP tient informée Île-de-France Mobilités des initiatives d'Information Voyageurs impactant la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance relevant du présent contrat. De façon similaire, Île-de-France Mobilités tient informée la RATP des initiatives régionales qui pourraient avoir un impact pour les Voyageurs du réseau francilien.

Article 41-2 Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs

Quel que soit le niveau ou type d'instance de gouvernance, Île-de-France Mobilités partage avec la RATP dans un délais raisonnable les ordres du jours et sujets abordés au cours des échanges afin de permettre à la RATP de préparer les éléments.

Au niveau 1 : Le comité multilatéral de niveau 1 de suivi du SDIV : se réunit en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités *a minima* une fois par an, pour établir la feuille de route du SDIV, assurer et partager une veille fonctionnelle et technique relative à l'Information Voyageurs, définir en concertation avec les participants de ce comité les services à développer dans le cadre du contrat, qualifier les projets d'Information Voyageurs multi-opérateurs dits « innovants », , décider du renouvellement ou non des projets communautaires en cours, définir les modalités de *reporting* et de suivi des projets communautaires, etc.

Au niveau 2 : Deux comités thématiques se réunissent en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités plusieurs fois par an : pour piloter les programmes et projets d'Information Voyageurs communautaire, se prononcer sur l'opportunité de lancer des expérimentations communautaires, définir le périmètre des services communautaires à usage obligatoire, les modalités de mise à disposition des services entre acteurs, etc.

- le comité de niveau 2 Médias / Information Voyageurs : se réunit plusieurs fois par an, pour en particulier harmoniser les bonnes pratiques, déterminer les principales évolutions fonctionnelles des Médias sur site et à distance de l'Information Voyageurs, nouer des partenariats au niveau communautaire, etc. Il se réunit en particulier, en multilatéral, sur le sujet des Médias à minima une fois par an et sur le sujet de l'Information Voyageurs une fois par an sur chacun des thèmes suivants :
 - La cartographie ;
 - La signalétique ;
 - La charte des supports et contenus de l'information voyageurs ;
 - Autres chartes et prescriptions qui seraient réalisées au cours du contrat ;
- Le comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs : se réunit à minima deux fois par an, pour en particulier mettre à jour la liste des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France

Mobilités engagés dans la fourniture commune de Données IV dans PRIM, déterminer les principales évolutions techniques, gérer les différentes versions, spécifications et outils, contrôler la qualité des données et des systèmes (KPI), etc.

Au niveau 3 : Plusieurs groupes de travail se réunissent autant que de besoin sur chacune des deux thématiques Médias / Information Voyageurs et Données / Systèmes pour piloter individuellement chaque projet de bout en bout et effectuer les études (ex. : fonctionnelles, urbanisation, techniques), en multilatéral et/ou en bilatéral avec les opérateurs de mobilité impliqués dans le projet. Les groupes de travail identifiés à ce jour sont listés ci-après, de manière non exhaustive et à titre illustratif :

- Pour la thématique Médias / Information Voyageurs, des groupes de travail entre autres sur la Charte des supports et contenus, la Signalétique, les SIM (sites web applis), la Cartographie ;
- Pour la thématique des Données / Systèmes, des groupes de travail entre autres sur la feuille de route des projets, cartes interactives ICAR / ILICO, IBOO, l'IVTR, l'état des équipements, la *Carto indoor*, l'Internet des objets, l'*Open data* et sur tout échange spécifique entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Ces Groupes de travail peuvent être amenés à identifier des opportunités de lancement de nouveaux projets d'investissement en cours de contrat. Leur validation et les financements associés seront décidés dans le cadre de la gouvernance financière des investissements (voir Article 109 « Gouvernance des projets d'investissement » de la Partie 1 du présent contrat).

Article 42 L'Information Voyageurs en situation normale

Article 42-1 Définition de la situation normale

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation nominale, conformément à l'offre contractuelle de la RATP, non affectée par une perturbation et non affectée par une des situations perturbées telles que définies dans le présent contrat.

Article 42-2 Engagement

Par convention d'usage, il est entendu dans le présent article, ainsi que dans ceux qui suivent au présent Chapitre que :

- « J-n » désigne le « nombre *n* de jours calendaires avant le jour *J* de circulation » ;
- « M-n » désigne le « nombre *n* de mois calendaires avant le jour de circulation ».

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes, sous réserve de validation ou de transmission des contenus à afficher respectant les calendriers définis à l'annexe V-7.

- L'information Statique en gare, ou station, ou aux points d'arrêt, est diffusée 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant. Les nouvelles affiches mises à jour remplacent les anciennes ;
- L'information Statique à bord (schéma de ligne et plan Paris-Région) est mise à jour 30 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard le jour de circulation avant la première sortie des véhicules du dépôt, et au plus tard dans les 60 jours suivant la date de mise à jour de l'offre pour les lignes en correspondance ;
- L'information Statique est diffusée sur les Médias à distance 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant ;
- L'information Voyageurs dynamique sur le déplacement et la circulation du transport de transport sont diffusées sur les Médias sur site (en gare ou station ou aux points d'arrêt et à bord) et à distance que la RATP opère dans le cadre du présent contrat, dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (cf. Annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes :

- Métro : Les Données IV TH (données théoriques) sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation pour le métro avec une profondeur de 30 jours minimum selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4 ;
- RER : Les Données IV TH (données théoriques), sur le mode RER pour les lignes A et B que la RATP coexploite avec la SNCF, sont transmises à la SNCF au plus tard 22 jours calendaires avant le jour de circulation pour le RER avec une profondeur de 30 jours minimum selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4
- Les Données IV TR (données dynamiques) sont transmises pour les quatre prochains passages pour métro et les 6 prochains passages pour RER. La RATP mènera au cours de la période couverte par le présent contrat une démarche d'amélioration continue nécessaire au développement des données d'IV TR. Cette démarche sera suivie dans le cadre de la gouvernance de l'IV et intégrera les besoins exprimés par Île-de-France Mobilités.

Article 42-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV sont précisés à l'annexe VII-A-2 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 43 L'Information Voyageurs en cas de grève

Article 43-1 Définition de la situation de grève

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents de la RATP impactant potentiellement l'offre prévue le jour considéré (offre contractuelle de référence le cas échéant adaptée à la baisse par Île-de-France Mobilités). Les grèves des agents des autres opérateurs relèvent de l'Article 45, traitant les « autres situations perturbées prévues ».

Article 43-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie I du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect porte sur l'information de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant au plus tard la veille à 17h du 1er jour de grève.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat.

Au plus tard l'avant-veille à 17h du premier jour de grève, la RATP s'engage à tenir informés les Voyageurs sur les Médias sur site et à distance de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

Métro :

Une heure après la validation des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté par Île-de-France Mobilités, ou sans réponse d'Île-de-France Mobilités au plus tard la veille à 16h du premier jour de grève et des jours suivants de grève, les horaires des véhicules circulants ou fréquences de circulation, ainsi que les Informations Circonstanciennes sont diffusés aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance à 17h, et notamment au travers des supports suivants :

- Une IV dynamique visuelle en station, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- Une IV dynamique visuelle à bord, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- Des annonces en stations, actualisées autant que de besoin au cours de la journée de perturbation ;
- Les Médias à distance, avec l'information sur les niveaux d'offre.

Dans le cas d'une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants sous réserve d'une demande de validation d'Île-de-France Mobilités formulée par la RATP la veille à 16h au plus tard.

RER :

Une heure après la validation des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté par Île-de-France Mobilités, ou sans réponse d'Île-de-France Mobilités au plus tard la veille à

16h du premier jour de grève et des jours suivants de grève, les horaires des véhicules circulants ou fréquences de circulation, ainsi que les Informations Circonstanciées sont diffusés aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance à 17h, et notamment au travers des supports suivants :

- Une IV dynamique visuelle en station, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- Une IV dynamique visuelle à bord, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- Des annonces en gares, actualisées autant que de besoin au cours de la journée de perturbation ;
- Les Médias à distance, avec l'information exhaustive des horaires des véhicules circulant le jour de la perturbation.

Dans le cas d'une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants sous réserve d'une demande de validation d'Île-de-France Mobilités formulée par la RATP la veille à 16h au plus tard.

Métro et RER :

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en gare, station, aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les Informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises à Île-de-France Mobilités une heure après la validation de l'offre modifiée par Île-de-France Mobilités, ou au plus tard la veille à 17h du premier jour de grève et des jours suivants de grève, selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4.

Article 43-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisées à l'annexe VII-A-2 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 44 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation de travaux

Article 44-1 Définition de la situation de travaux

La situation de travaux renvoie aux différents types de situations de travaux décrits à l'TITRE I.Chapitre VI -Article 17.

Les situations de travaux sur les infrastructures ou gares des autres opérateurs de transport, et impactant l'offre prévue le jour considéré, sont traitées dans l'article traitant des « autres situations perturbées prévues ».

Article 44-2 Engagement

Le dispositif décrit ci-après, dit d'« Information travaux », définit les engagements de diffusion et de transmission de l'Information Voyageurs pendant les trois mois qui précèdent la perturbation (M-3). Ce dispositif vient en complément du dispositif de « Communication travaux » débutant plus en amont (avant M-3) et pouvant perdurer au-delà de la période de travaux, défini par ailleurs dans le contrat (cf. Titre V Communication de la Partie I du présent contrat). Si l'information et la communication Travaux sont distinctes du fait de leur objet et leurs modalités de financement, il reste qu'une synergie doit être recherchée entre les deux dans la mesure du possible.

En sa qualité d'autorité organisatrice des mobilités en Île-de-France, Île-de-France Mobilités pourra demander, en concertation avec la RATP, sur les aspects techniques, opérationnels et les impacts financiers potentiels, de déployer un dispositif d'information complémentaire potentiellement plus anticipé et englobant les services de transport d'autres transporteurs sous contrat. La RATP s'efforcera de travailler en synergie avec RATP en tant que Gestionnaire d'Infrastructure et/ou SNCF Réseau pour assurer la cohérence des informations communiquées.

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie I du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect, porte sur l'information sur le risque de perturbation par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant au plus tard la veille de la perturbation 17h lorsque l'impact est connu par la RATP avant J-2 17h.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. **21 jours avant le début de la perturbation (J-21) au plus tard :**

- La RATP s'engage à diffuser sur les **Médias à distance**, les conditions opérationnelles de mise en œuvre du plan de transport adapté, lequel comprend les offres de substitution et selon les impacts les informations circonstanciées telles que définies dans l'Annexe V-3. Ces informations sont téléchargeables sur les Médias à distance, dans un format lisible par les Voyageurs (ex. : PDF) ;

- La RATP s'engage à diffuser des affiches qui renvoient vers les Médias à distance d'Île-de-France Mobilités et de la RATP :
 - o sur site dans les gares et stations, des affiches en gare sur l'impact des travaux concernés pour les 6 mois à venir ;
 - o dans les véhicules (RER, métro et Tramway), des affiches sous forme de calendrier, pour les travaux ayant plusieurs impacts dans l'année, décrits à l'TITRE I.Chapitre VI - Article 17. (ex. : travaux sur les lignes 4, 11, 14).

En amont de la perturbation puis pendant, des annonces sonores sont en outre diffusées dans les gares de la ligne impactée ou en correspondance avec celle-ci, afin d'avertir de manière synthétique les Voyageurs sur la tenue des travaux prévus ou en cours, ainsi que de leurs impacts sur la circulation.

Une signalétique (sous forme de flèche, panneaux directionnels ou autres) doit également être déployée en gare et station précisant la localisation et le cheminement pour accéder aux moyens de substitution.

Par ailleurs, en concertation avec la RATP, Île-de-France Mobilités pourra demander à la RATP de mettre en place, pour certains travaux, notamment pour les travaux dits « majeurs » (voir TITRE I.Chapitre VI -Article 17), un dispositif complémentaire d'Information Voyageurs, par l'intermédiaire par exemple de supports adhésifs sur les plans de ligne ou sur les portes d'accès à la plateforme du véhicule indiquant les tronçons concernés par la perturbation ainsi que la date ou la période impactée par l'interruption temporaire de circulation (Annexe V-8 – Prescriptions pour la conception de cartographies Voyageurs en Île-de-France).

Les affiches et autres supports papiers déployés en gare ou station doivent être retirés dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue.

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en gare, station, aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- Les informations sur les conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 44-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de travaux sont précisés à l'annexe VII-A-2 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 45 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues

Article 45-1 Définition des autres situations perturbées prévues

Les situations perturbées prévues, autres que les situations de travaux telles que définies à l'TITRE I.Chapitre VI -Article 17 ou de grève telles que définies à l'Article 43, désignent toute situation qui porte atteinte au déroulement de l'offre prévue le jour considéré et qui est connue au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau RATP, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, etc.

Métro :

Dans ces situations, les engagements de diffusion de l'Information Voyageurs, décrits ci-après s'appliquent, dès lors que la RATP a connaissance avant 17h l'avant-veille du Jour de circulation d'un impact parmi les suivants :

- Une station fermée ou non desservie pendant au moins une heure ;
- Les fréquences de passage théoriques sont modifiées conformément à l'TITRE I.Chapitre I -Article 2 du Titre I ;
- Une interruption temporaire de circulation supérieure à une heure.

RER :

Dans ces situations, les engagements de diffusion de l'Information Voyageurs, décrits ci-après s'appliquent, dès lors que la RATP a connaissance avant 17h l'avant-veille du Jour de circulation d'un impact parmi les suivants :

- Une gare fermée ou non desservie pendant au moins une heure ;
- Les horaires théoriques sont modifiés conformément à l'TITRE I.Chapitre III -Article 7 du Titre I ;
- Une interruption temporaire de circulation supérieure à une heure.

Article 45-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'Article 7 de la Partie I du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect, porte sur l'information sur le risque de perturbation par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant au plus tard la veille de la perturbation 17h lorsque l'impact est connu par la RATP avant J-2 17h.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

Diffusion d'Informations circonstanciées sur site et à distance :

La RATP s'engage, **au plus tôt après la connaissance de la perturbation et de ses impacts**, à diffuser une Information Circonstanciée (de type dynamique visuelle), en station et à bord (sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés), ainsi que sur les Médias à distance :

- Lorsque l'impact est **connu entre J-21 et J-3** : à partir du lendemain 17 h et au plus tard à J-2 17h ;
- Lorsque l'impact est connu à J-2 avant 17h : avant J-1 17h
-

Métro :

Diffusion des modifications d'offre sur les Médias à distance :

La RATP informe les Voyageurs dans les Médias à distance sur les modifications d'offre (fréquences modifiées, stations fermées ou non desservies) :

- à partir du lendemain 17 h de la connaissance de la perturbation et à J-8 au plus tard (selon le nombre d'évènements prévus et imprévus et l'ampleur des impacts), lorsque l'impact est connu entre J-21 et J-9. Au-delà, la RATP s'engage à diffuser l'information le lendemain avant 17h.
- avant le début de la journée d'exploitation lorsque l'impact est connu la veille de la perturbation.

RER :

Diffusion des modifications d'offre sur les Médias à distance :

La RATP informe les Voyageurs dans les Médias à distance sur les modifications d'offre (fréquences modifiées, stations fermées ou non desservies) :

- à partir du lendemain 17 h de la connaissance de la perturbation et à J-8 au plus tard (selon le nombre d'évènements prévus et imprévus et l'ampleur des impacts), lorsque l'impact est connu entre J-21 et J-9. Au-delà, la RATP s'engage à diffuser l'information le lendemain avant 17h.
- avant le début de la journée d'exploitation lorsque l'impact est connu la veille de la perturbation.

Métro et RER :

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus

tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- Les informations sur les conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 45-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 46 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue

Article 46-1 Définition de la situation perturbée non prévue

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau de la RATP qui ne pouvait être anticipée au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h, notamment :

Métro :

- Une station fermée ou non desservie ;
- Une interruption de trafic supérieure ou égale à 7 mn.

RER :

- Une station / gare fermée ou non desservie ;
- Une interruption de trafic supérieure ou égale à 7 mn ;

Article 46-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs.

Lors d'une perturbation non prévue, la RATP s'engage, dès sa connaissance par les équipes d'exploitation (ou de production), à informer les Voyageurs de l'existence de la perturbation en question.

Toute information relative à une perturbation non prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en station ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

a) Pour les perturbations à impact différé qui sont connues entre J-2 17h et le début du jour de circulation

La RATP s'engage à diffuser sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance dans les heures qui suivent le début de service de la ligne concernée et suffisamment en amont de la perturbation les Informations Circonstanciées sur les perturbations connues après 17h l'avant-veille.

b) Pour les perturbations inopinées

- En gare ou station, la RATP s'engage à diffuser une annonce sonore dans les 5 minutes et une Information Voyageurs visuelle sur les écrans dans les x minutes dans la zone impactée et dans les 12 minutes dans les zones périphériques ; la valeur de x sera déterminée à l'issue d'une période d'observation se terminant en novembre 2021, et ne pourra excéder 10 minutes.
- A bord, dès lors qu'une circulation est ralentie ou interrompue de manière imprévue, la RATP s'engage à une première prise de parole dans les 3 minutes à bord du premier véhicule impacté par la perturbation, dans les 5 minutes à bord des véhicules qui suivent, ainsi qu'à diffuser une Information Circonstanciée visuelle dans les véhicules impactés dans les 10 minutes sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- Sur les Médias à distance, la RATP s'engage à diffuser une Information Circonstanciée visuelle dans les 12 minutes.

L'information Voyageurs est actualisée à chaque nouvelle information, à intervalle minimal de 5 minutes.

En cas d'interruption de trafic, la RATP s'engage à bord dans les véhicules, en gare ou station et sur les Médias à distance à communiquer une heure de reprise estimée des circulations dans les 12 minutes en sonore et visuelle (sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés) suivant la connaissance de la perturbation. Lorsqu'ils existent et qu'ils sont pertinents, la RATP propose des itinéraires alternatifs.

La RATP veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement en cas de trafic très fortement ralenti. Pour ce faire, la RATP mettra en œuvre le dispositif devant être co-construit en concertation avec Île-de-France Mobilités et les autres Transporteurs sous contrat dans le cadre des instances de Gouvernance de l'Information Voyageurs.

En déclinaison de la Charte des supports et contenus et des investissements passés, en cours et prévus, pour le cas où la perturbation concerne une ligne en correspondance avec le réseau de la RATP, la RATP s'engage dans une dynamique multi transporteur visant à rediffuser, en temps réel, sans délais autre que les délais de traitements techniques, l'information dynamique des impacts liés à la perturbation des autres opérateurs de mobilité transmise par Île-de-France Mobilités, sur les Médias sur site et à distance.

Afin d'élargir le périmètre de ces informations en situation de correspondance, une étude sera menée au cours du contrat et partagée dans les instances de gouvernance telles que définies à l'Article 41.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour ; sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 46-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation perturbée non prévue sont précisées à l'annexe VII-A-2 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS

Il est rappelé qu'un protocole de gouvernance du matériel roulant a été conclu le 30/05/2018 entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et la RATP. Les dispositions du protocole de gouvernance priment sur toute disposition contraire et/ou supplémentaire qui serait prévue au présent contrat. Toutes dispositions contraires ou supplémentaires par rapport au protocole de gouvernance sont ainsi réputées inapplicables. L'ensemble des dispositions prévues dans le présent Titre ne concerne pas les matériels roulants qui restent régis par le protocole de gouvernance du matériel roulant conclu le 30/05/2018 sauf la planification, l'objet et le montant des investissements prévus à la Partie I.

Les dispositions complémentaires qui doivent être définies au titre de l'accord de gouvernance le seront par avenant à l'accord de gouvernance conformément à son article 12.

Chapitre I - CLASSIFICATION ET GESTION DES BIENS

Article 47 Classification des biens

Article 47-1 Catégorisation issue du code des transports

1) Catégories de biens

Le code des transports définit, dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11, quatre catégories de biens dotées de régimes juridiques distincts.

- les biens définis par l'article L 2142-8, constitués de l'ensemble des matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat ou qui lui seraient confiés par Île-de-France Mobilités ou un tiers (**biens de retour – inventaire A1**). Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 1 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- les autres biens visés à l'article L.2142-9 du code des transports (**biens de reprise – inventaire B1**), affectés à l'exploitation du service. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 3 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- les **biens propres (inventaire C)** de la RATP, tels que déterminés par l'article L 2142-11. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 4 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- les biens constitutifs de l'**infrastructure (inventaire D)** métro et RER relevant des dispositions de l'article L.2142-3 et L 2142-10 du code des transports, qui ont été transférées en pleine propriété au gestionnaire d'infrastructure RATP par application de l'article L 2142-10 du code des transports et des dispositions du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, Île-de-France Mobilités et la RATP.

Sur cette base, les Parties conviennent d'entamer la catégorisation des biens et les inventaires afférents à partir du second semestre 2024.

Les inventaires seront définis selon la sous-catégorisation des inventaires fixés ci-dessous :

- Pour l'inventaire A – Biens de retour
 - o Autres biens mis à disposition gratuitement par Île-de-France Mobilités et lui revenant gratuitement en fin de contrat, constituant l'**inventaire A2** (aucun bien identifié à ce jour)
 - o Des autres biens acquis ou réalisés par la RATP antérieurement, au début ou pendant l'exécution du contrat, nécessaires à l'exploitation des services et non mentionnés expressément dans les textes d'application de l'article L 2142-8 du Code des Transports mais relevant de cette définition, constituant l'**inventaire A3**
- Pour l'inventaire B – Biens de reprise
 - o Les autres biens affectés à l'exploitation du service non mentionnés expressément dans les textes d'application mais relevant de la définition des biens de reprise, constituant l'**inventaire B2**

L'ensemble des biens de retour, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent, sont la propriété d'Île-de-France Mobilités. Ils lui appartiennent ab initio ou dès leur acquisition, réalisation, aménagement ou mise à disposition

L'ensemble de ces biens concourt à l'exécution des missions confiées par Île-de-France Mobilités à la RATP au titre du présent contrat.

Toute utilisation des biens autres que les biens propres pour des missions étrangères à l'exécution des missions de service de transport public de voyageurs défini par le présent contrat, pour la Partie II consacrée au mode FER, nécessite l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités, dans des conditions définies par avenant le cas échéant. Cet avenant précisera notamment les modalités d'indemnisation d'Île-de-France Mobilités au titre de l'utilisation des biens financés par le contrat pour des activités exclues du champ du contrat et de remboursement d'Île-de-France Mobilités en cas de destruction partielle ou totale des biens dont elle est propriétaire. Cette disposition ne concerne pas les activités du Gestionnaire d'Infrastructure pour ses activités non régulées et les activités complémentaires définies à l'article 48 de la Partie 1 du présent contrat.

Le non-respect de ces dispositions expose la RATP à la pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat relative au réemploi des biens.

2) Maîtrise du foncier des infrastructures Métro et RER

Conformément aux dispositions de l'article L.1241-4 (alinéa 2) du Code des transports, de l'article 19 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 et de la convention de co-maîtrise d'ouvrage qui sera conclue entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour chaque opération, la RATP sera propriétaire des biens réalisés dans le cadre des opérations d'aménagement, d'extension ou de prolongements directs, dépendant ou accessoires, des infrastructures métro et RER affectées à l'exploitation. Selon qu'il est décidé et qu'il est possible, dans le cadre de ces opérations, d'acquérir le foncier ou tréfonds sur ou dans lesquels sont construits ces biens, la RATP en deviendra acquéreur. Dans le cas contraire, la RATP deviendra bénéficiaire de l'autorisation d'occuper le foncier ou tréfonds, quel que soit la forme et le régime de cette autorisation.

Article 47-2 Classification contractuelle : Inventaire D – Les infrastructures

Conformément aux articles L.2142-3 et L.2142-10 et au décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 (notamment son article 1^{er} et son annexe 2), pour satisfaire aux exigences essentielles de sécurité et d'interopérabilité et à l'impératif de continuité du service public, la RATP est responsable de l'aménagement, de l'entretien et du renouvellement de l'infrastructure définie aux mêmes textes. Elle assure, en sa qualité de gestionnaire d'infrastructure, notamment la surveillance et l'entretien régulier de l'infrastructure, les réparations, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant.

Le code des transports, dans ses articles L.2142-3 et L.2142-10, et le décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, dans son annexe 2 définissent l'ensemble des biens constitutifs de l'infrastructure gérés par la RATP et lui appartenant à la date du 1er janvier 2010.

Les biens constitutifs de l'infrastructure comprennent notamment les voies, y compris les appareillages fixes associés, les voies de garage et de raccordement, les ouvrages d'art, les stations et

les gares, leurs accès et ouvrages de correspondance, les sous-stations et ateliers souterrains, les quais, les installations de signalisation, de sécurité, de traction électrique et de télécommunications liées aux infrastructures et, de façon générale, tous les compléments, accessoires et dépendances desdites lignes et installations, les ateliers de fabrication, de maintenance et de stockage des équipements liés à l'infrastructure, les autres bâtiments affectés au fonctionnement et à l'entretien des infrastructures (**inventaire D**). Les biens appartenant à la RATP ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le service commandé par Île-de-France Mobilités, et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

Article 47-3 Locaux loués : inventaire F

Les biens immobiliers loués par la RATP à des tiers constituent l'**inventaire F**.

Le format de l'inventaire sera défini conjointement par les Parties.

Les biens propriété d'Île-de-France Mobilités ou de la RATP localisés dans ces locaux loués suivent leur régime propre défini aux articles précédents selon leur catégorisation.

Article 48 Inventaires pour le mode FER

Pour le mode ferré, les catégories des biens retenues pour les inventaires comptables sont les suivantes :

- Inventaire A1-FER
- Inventaire A3-FER
- Inventaire B1-FER
- Inventaire B2-FER
- Inventaire C-FER
- Inventaire D-FER
- Inventaire F-FER

Des inventaires physiques sont établis :

- Pour le matériel roulant conformément aux dispositions du protocole de gouvernance du matériel roulant (2018) et en annexe XI-A-2.
- Pour les biens du Gestionnaire d'Infrastructure selon le cadre défini en annexe XI-D-2 fixée par les Parties
- Pour les autres biens, selon des dispositions à définir entre les Parties

Article 49 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique

Article 49-1 Inventaire comptable

Ces dispositions traitent des autres biens que les matériels roulants.

La RATP est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens dont le périmètre et le format sont définis en annexe XI-A-1.

Ces documents sont actualisés à chaque acquisition, réalisation, renouvellement, aménagement, mise au rebut, destruction, cession ou transformation des biens mobiliers ou immobiliers, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent.

Les plans d'amortissement comportent a minima :

- La méthode d'amortissement ;
- L'amortissement annuel de l'année n ;
- La valeur nette comptable (VNC) en fin d'année n ;
- La valeur nette comptable en fin de contrat pour les biens de retour et de reprise ;
- Les modalités de financement du bien et notamment les subventions d'investissement et leur plan d'amortissement le cas échéant.

La RATP précise dans ledit inventaire la méthode d'amortissement par catégorie de bien qu'elle retient, qui doit être cohérente avec la méthode d'amortissement effective des biens en cours de contrat. En particulier, elle précise le choix entre amortissement par composant ou non.

La RATP précise également le cas échéant la comptabilisation de production immobilisée ; celle-ci est chiffrée dans le plan d'amortissement et dans la VNC en fin d'année n et en fin de contrat.

Le cas échéant, la constitution et les modalités de calcul de provisions pour démantèlement d'un matériel, dépollution d'un site ou encore enlèvement d'installations sont également précisées.

Article 49-2 Inventaire physique

Le formalisme des inventaires physiques sera défini par les Parties conformément aux dispositions de l'Article 48.

Le formalisme pourra évoluer en cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités précisera les catégories correspondant à son système d'information.

Les Parties définiront les moyens d'opérer le rapprochement des inventaires physiques et comptables, pour les biens majeurs à définir entre les Parties.

Article 50 Missions d'assistance relatives au patrimoine

Article 50-1 Assistance générale

La RATP assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès d'Île-de-France Mobilités pour l'ensemble des problématiques liées au service et notamment les investissements réalisés en maîtrise d'ouvrage Île-de-France Mobilités-RATP ou par des tiers, pour l'exploitation des services dont la RATP a la charge dans le cadre du présent contrat.

En particulier, en matière patrimoniale (hors matériel roulant régi par les dispositions du protocole), la RATP :

- Assure un suivi des projets d'acquisition de matériel, outils et logiciels dès la notification de son contrat et formule à tous les stades, de l'identification du besoin à la réception du bien, toute remarque permettant à Île-de-France Mobilités de réaliser l'acquisition dans les meilleures conditions le cas échéant ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assure un suivi des projets d'investissements en cours dès la notification de son contrat et formule, en cours de chantier et de réception s'agissant de travaux, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure d'identifier ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assiste Île-de-France Mobilités dans la gestion des garanties.

Pour des projets non connus des Parties à la date de signature du contrat, les modalités de ce suivi pourront être discutées entre elles.

Article 50-2 Inventaires des biens – suivi annuel et transmission

1) Inventaire comptable des biens

L'inventaire comptable à jour au dernier jour de l'exercice précédent est transmis annuellement par la RATP à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat pour l'ensemble des biens des inventaires.

Les fichiers informatiques en format exploitable contenant l'état de l'inventaire à sa dernière date de mise à jour sont disponibles à tout moment.

La mise à jour annuelle des inventaires est adressée au 31 mars de chaque année dans le cadre du rapport annuel.

2) Inventaire physique des biens

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat pour les biens faisant l'objet d'un inventaire physique selon les dispositions précédentes son inventaire physique à jour au dernier jour de l'exercice précédent.

Tout retard de la RATP dans la mise à jour des inventaires selon la procédure décrite au présent article fait l'objet de la pénalité pour non-transmission ou transmission non conforme des documents, conformément à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat à l'exception de la 1^{re} année.

La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'Article 49-2, ainsi que l'indication éventuelle des biens mobiliers ou immobiliers proposés à la réforme dans les conditions de l'Article 50-4.

Article 50-3 Destruction ou disparition d'un bien de retour ou de reprise

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition accidentelle d'un bien de retour de l'inventaire A1, A3 ou E, ou d'un bien de reprise de l'inventaire B1 ou B2 :

- La RATP en informe sans délai Île-de-France Mobilités pour les biens supérieurs à 50 k€ ;
- Pour tous les biens, la RATP procède au remplacement sauf accord explicite d'Île-de-France Mobilités sur la non-nécessité de ce remplacement ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.

Article 50-4 Réforme des biens de retour

La réforme de matériels roulants est régie par l'accord de gouvernance du matériel roulant.

Article 50-5 Accès d'Île-de-France Mobilités aux informations relatives aux biens

1) Mise à disposition des informations

Afin de faciliter les échanges de documents et données entre Île-de-France Mobilités et la RATP, Île-de-France Mobilités met à disposition de la RATP un outil de gestion électronique des documents (GED). Cette GED est réservée à la RATP et à Île-de-France Mobilités. Il permet un accès permanent et sécurisé aux données.

Les droits d'accès sont personnalisables en fonction des missions respectives de chaque utilisateur. Les droits d'accès sont administrés par un responsable désigné par Île-de-France Mobilités s'agissant des utilisateurs d'Île-de-France Mobilités.

2) Outil de gestion patrimoniale

La RATP définit et met en œuvre les outils adaptés pour une traçabilité complète des interventions sur les biens du contrat, y compris la maintenance courante et patrimoniale.

Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens de l'OT

Ce chapitre ne s'applique pas aux matériels roulants, régis par l'accord de gouvernance.

Article 51 Dispositions communes

Article 51-1 Principes

Les principes découlent du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.

La RATP assure l'aménagement, l'entretien et le renouvellement des biens affectés à l'exploitation.

La RATP garantit à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, tout en permettant l'amélioration du service aux voyageurs.

Par ailleurs, la RATP est responsable des référentiels et inventaires à définir ultérieurement, enregistrements de maintenance pour tous les biens et actifs.

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire et gestionnaire, affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

La RATP est responsable du management de l'ensemble des niveaux et activités de maintenance.

La RATP est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations (entretien et maintenance de niveau 1 à 5 de la norme AFNOR FD X 60 - 000) sur l'ensemble des biens.

RATP est responsable du maintien du niveau et de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition le cas échéant.

A ce titre, RATP pilote les actions qui concourent à atteindre aux meilleures conditions techniques et économiques, les buts et objectifs : coûts, qualité, sûreté de fonctionnement (FMD : Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité), sécurité, environnement, etc.

La RATP devra effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents, dans des délais minimisant au maximum l'impact sur le service voyageur.

Article 51-2 Politique de gestion des actifs

La RATP présente et transmet ses objectifs généraux en termes de politique de gestion des actifs chaque année dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie I du présent contrat :

- Objectifs de disponibilité et fiabilité
- Choix du type de maintenance
- Objectifs et maîtrise des coûts
- Politique d'investissements
- Gestion des risques
- Positionnement et ambition vis-à-vis de la certification

L'incomplétude des données transmises ne saurait donner lieu à une pénalité.

Les Parties conviennent de se rapprocher pour définir les modalités de partage des politiques de maintenance.

La RATP est totalement responsable des opérations de maintenance. L'ensemble des coûts de maintenance courante sont réputés inclus dans la rémunération versée à la RATP, comme pour la maintenance patrimoniale, selon les investissements prévus au PQI.

RATP établit un plan de maintenance sous sa seule responsabilité en cohérence avec les garanties en cours. Il couvre l'ensemble des biens du contrat et porte sur l'ensemble des missions de la RATP.

Le plan de maintenance des constructeurs et industriels est communiqué sur simple demande à Île-de-France Mobilités.

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'en assurer la pérennité. Tous les équipements, notamment hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques et tous les logiciels relevant de son périmètre sont entretenus et maintenus en état de fonctionnement sous la responsabilité de RATP.

RATP met en œuvre dans ce but des modalités de maintenance permettant notamment de déceler et prévenir, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

Article 51-3 Actes de vandalisme et dégradations accidentelles

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme ou à une dégradation accidentelle, RATP sera responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas dégrader le niveau de service de référence, décrit en annexe I-A-1 du contrat.

Une synthèse des vandalismes majeurs est établie dans le cadre du rapport annuel de la RATP.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme et des dégradations accidentelles relève du risque industriel de la RATP et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part d'Île-de-France Mobilités, sauf situations exceptionnelles convenues entre les Parties.

Chapitre III - Obligations relatives aux biens du GI

Article 52 Principes généraux

Conformément à l'article 1^{er} du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, pour satisfaire aux exigences essentielles de sécurité et d'interopérabilité et à l'impératif de continuité du service public, la RATP assure, en sa qualité de gestionnaire d'infrastructure, la surveillance et l'entretien régulier de l'infrastructure, les réparations, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant.

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire et gestionnaire, affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

La RATP est responsable du management de l'ensemble des niveaux et activités de maintenance.
La RATP est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations (entretien et maintenance de niveau 1 à 5 de la norme AFNOR FD X 60 - 000) sur l'ensemble des biens.

RATP est responsable du maintien du niveau et de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition le cas échéant.

Article 53 Objectifs de la RATP et d'Île-de-France Mobilités

La RATP en tant que GI s'est fixé trois objectifs pour le contrat :

- Piloter la l'activité de GI dans une logique de Business Unit
- Poursuivre l'industrialisation des processus
- Contribuer à la création de valeur et de performance au travers des activités de la RATP en tant que GI

Article 54 Démarche de structuration de la gestion des actifs

Compte tenu de l'ampleur et de la croissance du patrimoine dédié au transport en Ile de France, Île-de-France Mobilités souhaite que la RATP s'engage dans une démarche progressive de structuration de sa politique de gestion patrimoniale des biens et des actifs.

Cette démarche s'appuie sur les principes de la norme ISO 55000 ou une norme équivalente et ses corollaires.

La mise en place de la démarche présente les objectifs suivants :

- Maintien et amélioration des performances : une gestion efficace et efficiente des opportunités à long et à court terme améliorent la pérennité, permettant à l'organisation d'atteindre ou dépasser les attentes des parties prenantes en matière de performances et responsabilité sociale.
- Diminution des coûts : un système de management facilite les améliorations de retour sur investissement et les réductions de coûts sans pour autant sacrifier la performance de l'organisation sur le court ou le long terme. De plus un tel système permet de préserver, ou même améliorer, la valeur des actifs dans le but d'augmenter les bénéfices et les résultats globaux.
- Gestion du risque : une révision constante des processus, des procédures et de la performance des actifs facilite une prise de décision qui équilibre les coûts, les risques et les données des performances pour améliorer l'efficacité et l'efficience organisationnelle.
- Assurance de la croissance et de l'amélioration : un système de management robuste appuie les améliorations grâce à des plans formels, collaboratifs, priorisés et coordonnés qui permettent à toute l'organisation de comprendre les buts à atteindre et les engagements pris.
- Prise de décisions fiable : un système de management conduit à une prise de décisions rigoureuse et objective pour le développement, la coordination et le contrôle des activités affectant les actifs. Il assure aussi l'alignement de ces activités avec les objectifs clefs de l'organisation.
- Confiance améliorée des parties prenantes grâce à la conformité et à une meilleure réputation : L'utilisation de la référence à la norme ISO 55001, basée sur les lignes directrices de l'ISO 55002, ou de normes équivalentes renforce une politique et une stratégie claires qui maintiennent et améliorent de façon continue le système de management d'actifs et démontre son alignement avec d'autres systèmes de management

Article 55 Suivi de la démarche de structuration de la politique de gestion des actifs

L'avancement de cette démarche fera l'objet d'une information d'Île-de-France Mobilités à travers des réunions régulières lors desquelles la RATP présentera la déclinaison de cette démarche à la politique de gestion d'une famille d'actifs raison de 4 familles d'actifs par an suivant un calendrier convenu dans l'*annexe XI-D-1*.

Ces réunions permettront également d'échanger sur le format et le contenu des informations présentées et pourront amener les Parties à faire évoluer d'un commun accord le contenu des présentations ultérieures.

Lors de ces réunions, les modifications significatives de la politique de gestions des actifs de la RATP, présentées antérieurement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS seront également abordées.

Article 56 Politique de gestion des actifs

La RATP présentera à Ile-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat :

- Politique de gestion des actifs
- Politique générale de maintenance
- Positionnement et ambition vis-à-vis de l'ISO 55000 ou normes équivalentes

Article 57 Suivi de la réalisation de la maintenance

Si Île-de-France Mobilités observe une dégradation significative de la disponibilité des infrastructures, la RATP pourra, sur la base d'un constat partagé avec Île-de-France Mobilités, étudier la mise en œuvre d'un plan d'actions correctrices.

Article 58 Dégradations accidentelles et Actes de vandalisme

En cas de dégradation accidentelle ou de dégradation consécutive à un acte de vandalisme, extérieure aux parties, RATP sera responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour minimiser les effets sur le niveau de service de référence, décrit en Annexe I-A-1 du contrat.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme et des dégradations accidentelles relève du risque industriel de la RATP et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part d'Île-de-France Mobilités, sauf situations exceptionnelles convenues entre les Parties.

Article 59 Liste des lignes et leurs caractéristiques

La RATP est responsable de la tenue des référentiels techniques.

Île-de-France Mobilités souhaite disposer d'une formalisation orientée par lignes présentant les lignes et leurs caractéristiques techniques.

Conformément à l'article 1er du décret n°2011-320 du 23 mars 2011, la RATP tient à jour la liste des lignes du réseau dont elle est gestionnaire et la met à disposition de Île-de-France Mobilités. Cette liste précise les caractéristiques principales, l'état, les performances offertes et les niveaux d'équipement de chacune des lignes concernées conformément au tableau en *annexe XI-D-2*.

La RATP en tant que GI transmettra annuellement à Île-de-France Mobilités cette liste avec l'ensemble des données mises à jour.

La RATP en tant que GI et Île-de-France Mobilités s'accorderont au cours du contrat sur le format et les échéances de transmission de ces éléments techniques.

Ces éléments ne permettant pas de répondre pleinement à l'ambition d'Ile de France Mobilités de disposer d'une vision fine de l'état de l'infrastructure, ses besoins et demandes d'accès à certaines informations issues des bases de données et outils du SI du GI, en vue de de disposer de cette vision seront spécifiés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et examinés par RATP notamment dans le cadre des investissements consentis par Île-de-France Mobilités pour les outils SI du GI. RATP s'engage à instruire et définir les modalités techniques permettant de répondre aux spécifications d'Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre de ces modalités ne fait pas l'objet d'un financement identifié dans le cadre du présent contrat et devra faire l'objet d'un accord ultérieur entre RATP et Île-de-France Mobilités sur les modalités techniques et financières.

Article 60 Suivi d'indicateurs de performance sur le périmètre Gestionnaire d'Infrastructures

La qualité du service réalisé est une priorité pour Île-de-France Mobilités. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de cette qualité du service réalisé. Dans ce cadre, RATP s'engage, à l'égard d'Île-de-France Mobilités, dans le cadre de ce contrat, à un niveau de performance globale du service de transport auquel est associé un régime d'incitations financières et de sanctions. Pour aller plus loin, la RATP met en place un suivi ad hoc de la contribution à l'atteinte de ce niveau de performance pour sa mission de Gestionnaire d'Infrastructures.

Il s'agit du premier contrat dans lequel les parties s'efforcent de définir des indicateurs de contribution à la performance globale pour la mission de gestionnaire d'infrastructure, afin de permettre de mesurer son niveau d'engagement et la cohérence avec le niveau de rémunération versé par Île-de-France Mobilités. La nouveauté et l'absence de retour d'expérience nécessitent pour les parties de mettre en œuvre un suivi tout particulier de ces indicateurs afin de les adapter et le cas échéant les faire évoluer d'un commun accord au regard du retour d'expérience, en vue d'introduire le cas échéant, dans les contrats suivants des objectifs spécifiques.

Les indicateurs mis en place et communiqués à Île-de-France Mobilités sont :

- Non production de l'offre pour causes Infrastructure (hors travaux)
- Incidents notables ayant pour cause une défaillance de l'Infrastructure
- Remise tardive

Le calcul et les dispositions de reporting de ces indicateurs sont indiqués dans *l'annexe XI-D-3*.

Article 61 Espaces commerciaux

RATP s'engage à transmettre annuellement pour les surfaces occupées par les espaces commerciaux concédés ou libres, les informations suivantes : nombre de commerce, stations concernées, chiffre d'affaires et charges pour la RATP au global sur l'activité des commerces.

Chapitre IV - Dispositions spécifiques aux parcs à vélos Île-de-France Mobilités

Remarque préalable : les parcs devront se conformer au Schéma Directeur du Stationnement Vélo (SDSV) et à son Cahier de Références Techniques (CRT), en Annexe XI-E-1 du présent contrat.

Le nombre de places à mettre en service et à étudier dans le cadre du présent contrat est indiqué en Annexe XI-E-4.

Article 62 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos

Sur la base du dimensionnement mis à disposition en Annexe XI-E-2 et sous réserve de la validation de conventions d'investissement et de l'avenant à l'exploitation, la RATP s'engage sous sa maîtrise d'ouvrage à réaliser les études d'implantation et à faire réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires pour les différents équipements de stationnement vélo pour les gares concernées par le présent contrat. Le périmètre technique des études d'implantation est défini dans l'Annexe XI-E-3, il comprend : une partie faisabilité, positionnement des différents espaces (recherche du propriétaire foncier notamment), mobiliers complémentaires (anti-stationnement par exemple), raccordement électrique, travaux d'implantation, diagnostic amiante en cas de présence d'enrobé, ...

L'implantation de ces équipements devra respecter le cahier de références techniques relatif au Schéma Directeur du Stationnement Vélo en gares et stations (Annexe XI-E-1). Le cahier de références techniques pourra être actualisé par Île-de-France Mobilités. Cette actualisation concernera les nouveaux équipements à déployer et ne pourra entraîner de modification des équipements existants et achevés à la date de l'actualisation. Pour les études ou implantations en cours au moment de l'actualisation, seules les modifications non substantielles pourront être prises en compte.

A la publication du décret de la LOM afférant aux parcs à vélos, la RATP et Île-de-France Mobilités conviennent de se rapprocher pour en évaluer l'impact et définir ensemble les modalités de prise en compte garantissant la conformité des réalisations à l'article L 1272-1 du code des transports et au décret associé.

Les équipements de stationnement vélo seront à implanter sur des emprises situées à proximité immédiate des accès aux gares et stations et dans un périmètre maximal de 70 mètres (voire 100 mètres dans certains cas définis dans le Cahier de références techniques). Ces emprises foncières peuvent appartenir à la RATP ou tout autre propriétaire foncier. La RATP devra obtenir en amont les autorisations et droits d'occupation correspondants permettant la pose de ces équipements lorsqu'ils doivent être installés sur un foncier qui n'appartient pas à la RATP. Un modèle de convention d'occupation du domaine sera mis à disposition de la RATP après la notification du

contrat. Les conventions d'occupation du domaine seront signées entre le propriétaire foncier et la RATP.

La concertation sera menée entre la RATP et les propriétaires du foncier concerné. Les réunions de suivi d'avancement du projet avec la collectivité seront pilotées directement par la RATP, avec une consultation et un appui d'Île-de-France Mobilités en cas de besoin notamment sur la concertation.

Une fois les implantations validées, la RATP fera réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires au bon déroulement des travaux.

Que ce soit sur la partie études d'implantation et/ ou de maîtrise d'œuvre, La RATP prévoit un retour trimestriel à Île-de-France Mobilités, sous forme de compte rendu d'avancement ou de réunion si nécessaire des rendez-vous plus fréquents pourront avoir lieu pour traiter les points de blocage éventuels.

Article 63 Fourniture des équipements de stationnement vélo

Les équipements de stationnement vélo seront de différentes natures :

- des équipements abrités en libre-accès,
- des équipements fermés avec un accès par un passe Navigo, un autre passe de transports ou un smartphone.

Le matériel proposé devra permettre le stockage collectif :

- de vélos personnels ou de vélos de location,
- de vélos mécaniques ou de vélos à assistance électrique,
- de vélos spéciaux (cargos, vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite, ...)

Les équipements de stationnement vélo devront offrir 3 points d'accroches du vélo au support. Les accroches vélos devront être compatibles avec tous les types de vélos, simples d'utilisation (quelle que soit la taille ou la condition physique de l'utilisateur), résistants dans le temps et demandant un minimum d'entretien.

L'ensemble des prescriptions sont indiquées au sein du Schéma Directeur du Stationnement Vélo et plus spécifiquement du Cahier de Références Techniques associé (Cf Annexe XI-E-1).

Les besoins étant variés d'une gare à une autre, les équipements proposés devront pouvoir proposer différentes capacités de stationnement vélo. Île-de-France Mobilités fournit pour cela les résultats d'une étude de dimensionnement qui sert de repère pour le dimensionnement des équipements. Ce dimensionnement pourra toutefois être adapté en fonction des échanges avec les collectivités et les partenaires de la démarche de pôle le cas échéant.

Article 64 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux

Les missions suivantes sont à la charge de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- Rédiger, constituer et déposer les différents documents, (déclaration préalable, dossier auprès de l'Architecte des Bâtiments de France le cas échéant, etc.) nécessaires au bon déroulé des travaux ;
- Réaliser, en cas de nécessité, l'instruction et le dépôt de toutes les autorisations visant le parfait déroulement de l'installation des équipements de stationnements vélos (Autorisation d'Occupation Temporaire, arrêtés de circulation, interdiction de stationnement, etc.) ;
- Garantir les conditions de mise en éclairage des consignes fermées (sur détection de présence) et d'ouverture des portes via un système énergétique autonome quand cela est possible ou par les raccordements électriques nécessaires le cas échéant ;
- Acheminer et assurer la manutention sur chacun des sites avec des moyens de levage et d'acheminement adaptés ;
- Identifier et signaler les zones d'installations correspondantes (pose des panneaux, information au public), la sécurisation de la zone d'installation durant la phase d'intervention ;
- Faire réaliser les travaux préparatoires de la zone d'implantation (dalle béton, travaux de voiries, ...) nécessaires à la bonne implantation des équipements ;
- Faire réaliser la pose et les raccordements nécessaires des différents équipements ainsi que le montage de l'ensemble des pièces modulaires associées (porte principale, de secours, toit, équipements électriques) permettant la bonne exploitation et la bonne tenue des équipements dans le temps. Les différents supports d'accroche des vélos, abris, et consignes seront ancrés au sol ;
- Assurer le nettoyage de chacun des sites après installation de chaque équipement, la récupération des déchets et emballages, le repli des installations.

Chacune des mises en service fera l'objet d'un contrôle indépendant d'Île-de-France Mobilités. Les réparations des défauts engendrés par une mauvaise installation des équipements devront être remises en conformité et sont à la charge de la RATP.

Après réception, les équipements de stationnement vélo sont intégrés à l'inventaire A2.

Article 65 Planning de déploiement

Les éléments de planning et de chiffrage financier détaillés doivent être fournis dans le dossier de demande de subvention à Île-de-France Mobilités. L'ensemble des éléments du dossier à fournir est précisé dans le CRT.

Article 66 Financement de la réalisation des Parkings Vélos

Les études d'implantation et la réalisation des équipements font l'objet de conventions de subvention de financement pour les investissements et d'avenants au contrat pour les charges d'exploitation ainsi que le régime de pénalités et bonus. Ces conventions et avenants détaillent le type et nombre d'équipements réalisés, le budget prévisionnel et le calendrier des versements d'Île-de-France Mobilités à la RATP.

Chapitre V - Dispositions relatives a la securite des transports guides (stpg) et aux etablissements recevant du public (erp)

Article 67 Principes généraux

Les missions d'Île-de-France Mobilités et de la RATP en matière de sécurité des transports publics guidés (STPG) s'exercent dans le respect des dispositions de la loi n°2002-3 du 3 janvier 2002 sur la sécurité des systèmes et infrastructures de transport en partie codifiées aux articles L.1612-1 et suivants du code des transports et de ses textes d'application, à savoir le décret n°2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés (décret STPG) et l'arrêté du 23 mai 2003 modifié relatif aux dossiers de sécurité des systèmes de transport public guidés urbains, ainsi que des guides d'application et techniques, des fiches et des recommandations du STRMTG.

Les missions de la RATP en matière d'Etablissement Recevant du public (ERP), défini à l'article R.123-2 du code de la construction et de l'habitation (CCH) s'exercent sur toutes les stations et gares au titre des obligations pour les établissements de type GA.

En matière de sécurité ferroviaire :

Île-de-France Mobilités et la RATP veillent, chacun pour ce qui le concerne, à ce que, pendant toute la durée de l'exploitation, le niveau de sécurité vis-à-vis des usagers, des personnels d'exploitation et des tiers soit maintenu.

La RATP, en tant qu'exploitante, s'engage vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, qui l'accepte, à ce que l'exploitation de ses lignes de métro, et de ses lignes de RER, assure aux usagers, aux personnels d'exploitation et aux tiers un niveau de sécurité au moins équivalent à celui qui existait à la date de signature du contrat.

La RATP, en tant que gestionnaire d'infrastructure, s'engage dans le respect, d'une part, des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports et du décret n°2011-320 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie autonome des transports parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'État, le Syndicat des transports d'Île-de-France et la RATP, et d'autre part, de son cahier des charges et du présent contrat, à ce que, durant toute la durée de l'exploitation, l'état des infrastructures et des matériels dont elle est responsable permette d'atteindre l'objectif de sécurité mentionné à l'article 3 du décret 2017-440 sans se substituer aux responsabilités qui relèvent directement de la responsabilité de l'autorité organisatrice. La RATP veille au respect des règlements de sécurité de l'exploitation.

Pour chaque ligne de métro et RER qu'elle exploite, RATP met en œuvre le suivi des prescriptions et recommandations émises par les autorités de contrôle de la sécurité concernant son périmètre de responsabilité et effectue le suivi des prescriptions et recommandations du Préfet de région.

La RATP élabore, met en œuvre et tient à jour le règlement de sécurité de l'exploitation (RSE), le plan d'intervention de sécurité (PIS), et le système de gestion de la sécurité (SGS) dans le respect de la réglementation en vigueur et des guides, fiches et recommandations du STRMTG. Il est rappelé à cet égard que l'approbation du règlement de sécurité de l'exploitation de la RATP vaut approbation des orientations du système de gestion de la sécurité, en application de l'article 23 du décret 2017-440. Le RSE et le PIS sont transmis par Île-de-France Mobilités au préfet de Région.

Île-de-France Mobilités confie à la RATP la mission générale d'assurer la pérennisation et la sécurité réglementaire des systèmes de transport et des équipements du réseau ainsi que des stations et gares, et à permettre la bonne gestion du patrimoine.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'auditer, ou de faire auditer par un organisme qu'elle aura mandaté à cet effet, les activités et procédures des lignes (y compris les activités et procédures de ses sous-traitants). Cet audit respectera les conditions définies notamment à l'article 8 de la partie I du présent contrat.

Article 68 Informations, rapports d'évènements et rapports annuels

Les Parties peuvent demander la tenue de toutes réunions qu'elles jugent nécessaire.

S'agissant de sécurité, la transparence d'information est nécessaire entre la RATP et Ile-de-France Mobilités. Ile-de-France Mobilités et la RATP feront leurs meilleurs efforts pour limiter le nombre d'interlocuteurs.

L'information d'Île-de-France Mobilités est réalisée dans le respect des articles 89 et 90 du décret 2017-440 du 30 mars 2017.

Article 68-1 Accidents et incidents graves

Article 68-2 Conformément à la fiche réflexe du STRMTG V16 mise à jour du 14 février 2020, ces événements sont déclarés immédiatement dans l'heure puis confirmés par courriel dans les 24 heures à la DRIEA, au CMVOA, à Île-de-France Mobilités, au BEATT et aux préfectures concernées.

Article 68-3 En application de l'article 89 du décret 2017-440, un rapport circonstancié est adressé à la DRIEA et à Île-de-France Mobilités dans un délai de 2 mois à compter de la survenance ou de la découverte de l'événement sauf accord exprès du service de contrôle. La trame à respecter et les informations attendues sont définies par le guide d'application du STRMTG relatif au contenu du rapport circonstancié.

Article 68-4 Les accidents/incidents graves se déroulant en section publique / en zone d'exploitation commerciale, y compris en l'absence de voyageurs, font l'objet d'un rapport circonstancié. Les accidents/incidents graves se déroulant hors section publique / hors zone d'exploitation commerciale, mais étant reproductibles ailleurs sur le réseau, font également l'objet d'un rapport circonstancié.

La RATP fera ses meilleurs efforts pour transmettre en amont de l'envoi à la DRIEA le rapport circonstancié à Île-de-France Mobilités.

Article 68-5 Autres évènements affectant la sécurité de l'exploitation du système

Article 68-6 En application de l'article 90 du décret 2017-440, ces événements peuvent également nécessiter la production d'un rapport circonstancié sur demande du DSTG. Le cas échéant, il est adressé à la DRIEA et à Île-de-France Mobilités dans un délai de 2 mois à compter de la survenance ou de la découverte de l'accident ou incident grave si le Préfet en fait la demande.

La RATP fera ses meilleurs efforts pour répondre aux interrogations circonstanciées des services en charge de la sécurité d'Ile-de-France Mobilités.

Article 68-7 Rapport annuel de la sécurité de l'exploitation des systèmes de transport

Article 68-8 Conformément à l'article 92 du décret 2017-440 du 30 mars 2017, la RATP établit les rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation du système qui comporte notamment une partie relative à l'accidentologie, une partie relative au contrôle interne, une partie relative aux évolutions du système et une partie relative à un plan d'actions unique envisagé pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Ile-de-France Mobilités transmet au Préfet de Région ces rapports, accompagné de son avis sur le plan d'actions qu'il contient.

Article 68-9 Ces rapports annuels sont élaborés par mode (, RER, métro, funiculaire, et Orlyval).

Les parties 1 à 7 du rapport annuel de la sécurité de l'exploitation de l'année n sont transmises à Île-de-France Mobilités pour transmission au Préfet de Région avant le 30 juin de l'année n+1, les parties 8 et 9 au plus tard le 31 octobre de l'année n+1. Ile-de-France Mobilités établit la partie 10 du rapport annuel de l'exploitation au plus tard le 31 décembre de l'année n+1. A défaut, une pénalité est appliquée selon les modalités de l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Les plans d'actions uniques de la partie 8 font l'objet d'échanges, si nécessaire, entre les Parties et les gestionnaires de voirie, préalablement à la transmission de l'intégralité des rapports annuels à Île-de-France Mobilités.

Article 69 Maintien en conditions opérationnelles

Article 69-1 Maintien des autorisations d'exploiter les STPG

La RATP gère dans la durée la vie des systèmes, en respectant les plans de maintenance d'une part et en les adaptant soit lors du suivi opérationnel soit lors de remplacement de certains équipements dans le cadre de traitement de l'obsolescence d'autre part, et ce, sans constituer systématiquement un dossier de sécurité dès lors que les modifications ne sont pas substantielles et ne nécessitent pas de nouvelle démonstration de sécurité, dans le respect des procédures réglementaires et des exigences des services de l'Etat en charge de la sécurité.

Toute modification du système envisagée et considérée comme non substantielle par l'exploitant ou le gestionnaire d'infrastructures fait l'objet d'une information des services de contrôles et d'Île-de-France Mobilités. Une réunion annuelle, en présence d'Île-de-France Mobilités, est dédiée à la présentation de certaines modifications à la demande des services de contrôle.

Lorsqu'une évolution d'offre est envisagée, Île-de-France Mobilités veille à faire effectuer préalablement une analyse des impacts d'exploitation sur le plan sécuritaire, sur l'ensemble du système concerné.

Article 69-2 Maintien des autorisations d'exploiter des ERP

Pour chaque gare et station qu'elle exploite, la RATP s'assure du respect des règles applicables aux ERP, en phase exploitation mais aussi en cas de modification.

Article 70 Missions de la RATP dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles

En tant que garant de la cohérence du système de transports publics guidés, Ile-de-France Mobilités s'assure de la coordination des différents acteurs et soumet les différents dossiers de sécurité au Préfet.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent aux projets d'acquisition, de réalisation, d'extension ou de modifications substantielles, sauf dispositions contraires prévues par des conventions *ad hoc*, convenues entre la RATP et Île-de-France Mobilités.

Le rôle et les responsabilités de la RATP sont différents selon les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage des travaux de réalisation, d'extension ou de modifications substantielles du système de transport.

Les dispositions relatives aux projets pour lesquelles la RATP est maître d'ouvrage ou maître d'ouvrage conjoint, s'appliquent sauf stipulation contraires présentes dans les conventions *ad hoc* pour lesquelles les modalités d'organisation sont organisées par projet.

Dans le cas où la RATP a la charge de la rédaction des dossiers de sécurité, ou que cela a été délégué par Île-de-France Mobilités, elle désignera l'Organisme Qualifié Agréé (OQA) ou les OQA, ainsi que l'OQA responsable des évaluations.

Pour les opérations de réalisation, d'extension ou de modification substantielle d'un système de transport public guidé relevant d'un Contrat de projets, les missions en matière de sécurité évoquées ci-dessous dans les différentes hypothèses et qui seront assurées par la RATP seront financées dans le cadre du financement du Contrat de projets. Pour les autres opérations, ces missions seront financées dans le cadre du plan quinquennal d'investissements (PQI).

La RATP a en charge l'instruction et la constitution des dossiers puis l'ensemble des procédures et formalités nécessaires à l'autorisation d'exploiter les gares et stations au titre des Établissements Recevant du Public.

Article 70-1 Dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage conjointe

Les dispositions précises de coordination entre Île-de-France Mobilités et la RATP sont définies dans le cadre d'une convention de maîtrise d'ouvrage conjointe.

Lorsque la réalisation, l'extension ou la modification substantielle d'un système de transport public guidé sont effectuées sous maîtrise d'ouvrage conjointe d'Île-de-France Mobilités et de la RATP en application de l'article L.1241-4 du code des transports, la RATP établit le dossier préliminaire de sécurité (DPS), les éventuels Dossier d'Analyse des Risques Croisés (DARC), Dossier de Clôture des Risques Croisés (DCRC), Dossier de Jalon de Sécurité (DJS) et Dossier d'Autorisation des tests et Essais (DAE) ainsi que le Dossier de Sécurité (DS), et le Dossier de Récolement de Sécurité (DRS) si ce dernier est demandé dans l'avis du Préfet sur le DS, lors des phases de conception et de réalisation dont la RATP a la charge, en associant Île-de-France Mobilités de manière à lui permettre d'assurer le suivi et le contrôle d'ensemble de l'opération. La RATP prend en compte les prescriptions émises par le préfet de la région Île-de-France au cours de l'instruction et dans ses différents avis. Île-de-France Mobilités adresse ces dossiers au préfet de la Région d'Île-de-France.

Lorsqu'il est requis par la réglementation, il est également convenu que la RATP établisse le Dossier de Définition de Sécurité (DDS) afin d'assurer une continuité dans les démonstrations de sécurité qui doivent être effectuées tout le long de l'opération réalisée en maîtrise d'ouvrage conjointe avec Île-de-France Mobilités. Après avoir donné son accord sur le contenu de ce dossier en tant que maître d'ouvrage conjoint en charge de déterminer le programme de l'opération, Île-de-France Mobilités adresse ce dossier au préfet de la Région Île-de-France.

Article 70-2 Dans le cadre de modifications substantielles apportées à un système existant dont la RATP est exploitant ainsi que gestionnaire d'infrastructure

La RATP établit tous les dossiers (DDS, DPS, DCS, DARC, DCRC, DJS, DAE, DS et DRS) qu'elle remet à Île-de-France Mobilités pour transmission au préfet de la Région Île-de-France et prend en compte les prescriptions émises par ce dernier au cours de l'instruction et dans ses différents avis. Ce cas de figure vise l'ensemble des modifications substantielles, sous réserve que celles-ci ne nécessitent pas de réaliser des aménagements sur une partie des éléments du système qui relèveraient de la maîtrise d'ouvrage conjointe Île-de-France Mobilités/RATP. Dans cette dernière hypothèse, les dossiers seront établis selon les termes du 1 du présent article, relatif à la maîtrise d'ouvrage conjointe.

Pour le cas particulier de l'acquisition de nouveaux matériels roulants ou de modification substantielle de matériels roulants existants, circulant en partie sur le RFN, la RATP, en tant qu'elle acquiert elle-même ce matériel ou a en charge sa modification en application des dispositifs du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'État, le Syndicat des Transports d'Île-de-France et la RATP, établit également un DCSM, un DSM, un DARC et un DCRC en application du décret 2017-440, en vue du traitement des modifications substantielles apportées sur la partie RFN du système.

Dans l'hypothèse d'une modification substantielle portant à la fois sur la partie RFN et sur celle du transport public guidé du système, la RATP remet au STIF ce dossier pour transmission au Préfet. Ces dossiers sont aussi adressés à l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire pour avis. Dans l'hypothèse d'une modification substantielle ne concernant que la partie RFN du système, l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire sera directement saisi du dossier.

Article 70-3 Dans le cadre de la réalisation ou l'extension d'un système pour laquelle la RATP n'exercera pas la maîtrise d'ouvrage alors qu'elle deviendra gestionnaire du nouveau système, ou du système étendu, sur le fondement du présent contrat ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports.

Afin de respecter les exigences de sécurité du système ferroviaire et ainsi permettre à la RATP d'exercer pleinement sa future mission de gestionnaire d'infrastructure, celle-ci sera associée, en tant que futur gestionnaire, à la démonstration de sécurité et donc à l'élaboration des différents dossiers de sécurité. La RATP devra pouvoir faire valoir ses prescriptions de fiabilité, disponibilité, maintenabilité, sécurité, et interopérabilité du système lors de l'élaboration de ces dossiers, et ainsi être à même, après la mise en service, de maintenir un niveau de sécurité suffisant.

Article 71 Modifications à l'initiative d'un tiers

Dans le cas où un tiers souhaite réaliser des modifications susceptibles d'affecter la sécurité des personnes et des biens, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités la demande de non-substantialité du tiers en émettant un avis. La RATP transmet au tiers ses prescriptions relatives à la sécurité de la ligne qu'elle exploite de manière à ce qu'elles soient prises en compte aux abords des ouvrages pendant le chantier. La RATP indique au tiers les différents dossiers et notes à produire, leur contenu et les délais de transmission associés.

Les différents dossiers et notes sont établis et mis en œuvre sous la responsabilité du tiers demandant la modification. La RATP s'assure que les différents dossiers et notes respectent la réglementation STPG avant de les transmettre à Île-de-France Mobilités accompagnés d'un avis avec ou sans réserve.

Dans le cadre de la réalisation ou l'extension d'un système pour laquelle la RATP n'exercera pas la maîtrise d'ouvrage alors qu'elle deviendra gestionnaire du nouveau système, ou du système étendu, sur le fondement du présent contrat ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports, afin de respecter les exigences de sécurité du système ferroviaire et ainsi permettre à la RATP d'exercer pleinement sa future mission de gestionnaire d'infrastructure, celle-ci sera associée, en tant que futur gestionnaire, à la démonstration de sécurité et donc à l'élaboration des différents dossiers de sécurité (DDS, DPS, DJS, DAE et DS). La RATP devra pouvoir faire valoir ses prescriptions de fiabilité, disponibilité, maintenabilité, sécurité, et interopérabilité du système lors de l'élaboration de ces dossiers, et ainsi être à même, après la mise en service, de maintenir un niveau de sécurité suffisant.

En ce qui concerne les opérations de réalisation, d'extension ou de modification substantielle d'un système de transport public guidé relevant d'un Contrat de projets, les missions en matière de sécurité évoquées précédemment dans les différentes hypothèses et qui seront assurées par la RATP seront financées dans le cadre du financement du Contrat de projets. Pour les autres opérations, ces missions seront financées dans le cadre du plan quinquennal d'investissements (PQI).

Lorsque la RATP est maître d'ouvrage (MOA) ou MOA conjoint de la réalisation, de l'extension ou de la modification d'un « système de transport », elle est en charge de la désignation de l'Organisme Qualifié Agréé (OQA) couvrant les domaines infrastructures (a), contrôle commande et signalisation ferroviaire (b), énergie (c), et matériel roulant (d). Cet OQA dispose également du statut de dirigeant responsable des évaluations pour l'ensemble de l'opération.

Article 72 Études relatives aux dossiers de sécurité

Les conditions d'utilisation de ces études et dossiers de sécurité par Île-de-France Mobilités sont celles définies par l'article 9 du présent Contrat.

TITRE V. DISPOSITIONS DE FIN DE CONTRAT PERMETTANT D'ASSURER LA TRANSITION AVEC LE PROCHAIN CONTRAT

S'agissant des activités RATP au titre de gestionnaire d'infrastructure, les Parties organiseront leurs échanges de manière à se conformer aux dispositions légales et réglementaires.

Quinze mois avant la date d'expiration du présent contrat, Île-de-France Mobilités et la RATP engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant afin qu'il puisse être soumis à la délibération de leurs Conseils d'Administration.

Au plus tard un an avant la date d'expiration du présent contrat, la RATP doit fournir les documents suivants :

- Un cadre quantitatif et financier remis à jour établi sur le modèle à annexer,
- Un plan d'investissement établi sur le modèle de l'annexe XII-1 avec des fiches par projet selon le modèle de l'annexe XII-6, sur une durée de 5 ans,
- Dans la mesure du possible, la prévision des travaux impactant l'offre ou le service sur tous les modes ferrés en vision macro pour les 3 années suivant la fin du contrat,
- Une synthèse du suivi des indicateurs du GI sur les années passées du contrat, leur projection tendancielle et les principales actions envisagées pour maintenir ou améliorer le niveau des indicateurs.



CONTRAT

entre

Île-de-France Mobilités,

et RATP

2021 – 2024

PARTIE III : MODE TRAMWAY

SOMMAIRE

TITRE I. OFFRE	355
<i>Chapitre I - L'offre de référence</i>	355
Article 1 Description de l'offre de référence.....	355
<i>Chapitre II - Modification de l'offre de référence</i>	357
Article 2 Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence.....	357
Article 3 Modifications pérennes de l'offre de référence	358
Article 4 Rémunération des modifications de l'offre de référence.....	359
<i>Chapitre III - Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence</i>	359
Article 5 Suivi de la réalisation de l'offre de référence	359
Article 6 Réfections pour la non-réalisation de l'offre de référence.....	361
Article 7 Régularité.....	363
Article 8 Performance d'exploitation	364
Article 9 Equipements des véhicules et des stations	366
<i>Chapitre IV - travaux programmés sur le réseau TRAMWAY, hors travaux résultant d'un incident/accident imprévisible</i>	367
Article 10 Définitions et principes.....	367
Article 11 Processus de programmation des travaux sur le réseau RATP.....	368
Article 12 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)	370
Article 13 Suivi et retour d'expérience des impacts travaux et des dispositifs de prise en charge	372
Article 14 Conséquences des travaux	373
<i>Chapitre V - Engagement de service et d'information en cas de grève</i>	374
Article 15 Principe général	374
Article 16 Engagement de service en cas de grèves.....	374
Article 17 Remboursement des voyageurs	375
Article 18 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes.....	375
Article 19 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus	375
Article 20 Audits et contrôles.....	376
<i>Chapitre VI - Connaissance du trafic</i>	376
Article 21 Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP	376
Article 22 Suivi du trafic tramway par comptages et enquêtes	377
Article 23 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts.....	385
Article 24 Transmission des informations	388
TITRE II. QUALITE DE SERVICE	391
<i>Chapitre I - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service</i>	391
Article 25 Les principes de mesure	392
Article 26 Critères d'appréciation de la qualité de service	394
Article 27 Les incitations financières à la qualité de service	397
<i>Chapitre II - Propreté et Netteté des espaces</i>	400
Article 28 Netteté des espaces et des trains.....	400
<i>Chapitre III - Accessibilité</i>	401
Article 29 Les engagements en matière d'accessibilité.....	401
Article 30 L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité.....	402
<i>Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)</i>	402
Article 31 L'accueil et l'assistance à bord de tramways.....	403
<i>Chapitre V - Traitement des réclamations</i>	403

Article 32 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat.....	403
Article 33 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens	405
<i>Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service</i>	<i>406</i>
Article 34 Le comité de suivi de la qualité de service.....	406
TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS.....	407
Article 35 Définition des orientations du SDIV.....	407
Article 36 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs	409
Article 37 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services	413
Article 38 Gouvernance.....	418
Article 39 L'Information Voyageurs en situation normale	420
Article 40 L'Information Voyageurs en cas de grève.....	421
Article 41 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation de travaux.....	423
Article 42 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues	426
Article 43 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue .	428
TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS	430
<i>Chapitre I - Classification et gestion des biens</i>	<i>430</i>
Article 44 Classification des biens	430
Article 45 Inventaire pour le mode Tram	432
Article 46 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique	432
Article 47 Missions d'assistance relatives au patrimoine.....	433
<i>Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens.....</i>	<i>437</i>
Article 48 Dispositions communes	437
<i>Chapitre III - Dispositions spécifiques aux parkings vélos Île-De-France MOBILITES.....</i>	<i>441</i>
Article 49 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parkings vélos Île-de-France Mobilités	441
Article 50 Fourniture des équipements de stationnement vélo	442
Article 51 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux	442
Article 52 Planning de déploiement.....	443
Article 53 Financement de la réalisation des parcs à vélo	443
<i>Chapitre IV - Gestion de l'infrastructure tramway et interface avec les gestionnaires.....</i>	<i>444</i>
Article 54 Occupation des emprises.....	444
Article 55 Servitudes	444
Article 56 Périmètres d'intervention de la RATP.....	444
Article 57 Relations avec les gestionnaires	445
<i>Chapitre V - Dispositions relatives à sécurité des transports guidés (STPG)</i>	<i>446</i>
Article 58 Principes généraux.....	446
Article 59 Informations, rapports d'évènements et rapports annuels	447
Article 60 Maintien en conditions opérationnelles.....	448
Article 61 Missions de la RATP dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles	448
Article 62 Modifications à l'initiative d'un tiers	450
Article 63 Études relatives aux dossiers de sécurité	450
TITRE V. DISPOSITIONS DE FIN DE CONTRAT PERMETTANT D'ASSURER LA TRANSITION AVEC LE PROCHAIN CONTRAT	451

Sauf indication contraire, les Titres, Chapitres et Articles cités dans le texte qui suit sont ceux de la présente Partie III.

TITRE I. OFFRE

La consistance et la nature exacte du service, dont les conditions d'exécution par l'opérateur RATP sont précisées par le présent contrat, sont définies dans l'offre de référence (voir PARTIE I -TITRE I.Chapitre I -Article 1) qui peut faire l'objet de modifications (voir TITRE I.Chapitre II - Modification de l'offre de référence). L'exécution du service donne lieu à des obligations en matière de qualité de service (voir TITRE I.Chapitre III - Les obligations de service liées à l'exécution de l'offre de référence).

Le service fait l'objet d'engagements de l'opérateur RATP dont certains sont mesurés au travers d'indicateurs de performance (voir TITRE II), dont les résultats influent sur le niveau de sa rémunération

Il est rappelé que les articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat s'appliquent à l'ensemble des informations, sous quelque forme que ce soit, communiquées par la RATP à Île-de-France Mobilités au titre de la présente Partie. Ils en définissent le régime de droit de propriété intellectuelle et les règles de confidentialité y afférentes.

Chapitre I - L'offre de référence

L'offre de référence du réseau de surface comprend des services réguliers ouverts au public.

Ce réseau est constitué des lignes de tramway, formant le sous réseau Tramway et regroupées en 3 groupes :

- le groupe 1 avec la ligne T1 ;
- le groupe 2 avec les lignes T2, T3a et T3b ;
- le groupe 3 avec les lignes T5, T6, T7 et T8.

Ces périmètres peuvent évoluer au cours du contrat par voie d'avenant. L'offre contractuelle au 1er janvier 2021 est décrite à en annexe.

Les processus liés à l'offre de référence, à sa modification, à sa réalisation et à son suivi, sont décrits ci-après.

Article 1 Description de l'offre de référence

Article 1-1 Principes

L'offre de référence est l'offre contractuelle décrite par les Annexes II-A1, II-A2, II-A3, II-A4, II-A6 et II-A8 qui ont pour objets respectifs :

- Annexe II-A1 « Liste des lignes composant le service de référence avec description des sous-lignes et affectation dans les centres opérationnels bus (COB) » ;

- Annexe II-A2 « Identité de la ligne » décomposée en un descriptif synthétique de la ligne, une cartographie détaillée, figurant les points d'arrêts, et une fiche horaire type ;
- Annexe II-A3 « Service de référence » : elle décrit le niveau d'offre contractuel correspondant à une année théorique, pour chacune des lignes et sous-lignes : c'est-à-dire le nombre de courses et de kilomètres commerciaux ventilés par période de fonctionnement, par type de jour et par tranches horaires, les kilomètres haut-le-pied liés à l'exécution du service de référence pour la ligne ou sous-ligne ;
- Annexe II-A4 « Calendrier d'application type » ; elle décrit, par ligne, le nombre de jours par période d'application ;
- Annexe II-A6 « Définitions des lignes voiturées ensemble, des jours type et des périodes type » (utilisés dans l'Annexe A9) ;
- Annexe
- -A8 « Voiturage ou graphe voitures à plat par ligne ou multiligne pour toutes les lignes par période et par jour type » (définis dans l'Annexe A6) ; statistiques graphiques y afférant et ainsi que des services agents (Tableau de Régulation (TR)).

La convergence entre les annexes actuelles et les annexes listées doivent faire l'objet d'échanges pour converger dans une échéance à définir entre RATP et Ile-de-France Mobilités. Tant que les annexes décrites dans le présent contrat ne sont pas produites, l'offre de référence sera décrite selon les annexes II-B-1, II-B-2 et II-B-4.

La description de l'offre contractuelle inclut également les informations relatives à des événements exceptionnels récurrents figurant dans l'annexe II-B-4 avec le volume de KCC correspondant, à la hausse ou à la baisse, dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...).

Article 1-2 Mise à jour

Cette offre est déclinée chaque année par l'approbation d'un calendrier sur la base de l'Annexe II-A9 : « Calendrier d'application annuel et déclinaison par ligne pour l'année N ». Tant que cette annexe n'est pas produite dans le cadre du présent contrat, le calendrier d'application des tableaux de marche sera fourni selon le modèle décrit dans l'annexe I-B-2 du contrat IDFM-RATP 2016-2020.

L'annexe II-A3 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par Île-de-France Mobilités.

Les mises à jour sont transmises par l'opérateur à chaque nouvelle année pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui ont fait l'objet d'avenants en cours d'année ainsi que des adaptations de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens.

La RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche de l'année N+1 au 31 octobre de l'année N pour l'ensemble des lignes du réseau de surface (annexe A9). Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

Ensuite, l'opérateur fournit annuellement à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 15 décembre de l'année N-1 pour l'offre de l'année N sous format électronique, les éléments suivants actualisés (au format Excel) :

- l'annexe II-A1 décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente ;
- l'annexe II-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;

- les données détaillées par ligne et consolidées par sous-réseaux selon les modalités de description définies dans l'annexe II-A3 ;
le calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N+1 pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation (annexe II-A9).

Chapitre II - **Modification de l'offre de référence**

Pour améliorer l'offre de transport et pendant toute la durée du contrat, l'opérateur recherche la meilleure adéquation de l'offre à la demande sur la base d'une analyse régulière de la fréquentation et de l'évolution des territoires. Il est force de propositions pour la mise en œuvre d'adaptations visant à améliorer le service rendu et à optimiser les moyens de production.

Toute modification de l'offre de référence sera soit temporaire soit pérenne.

Toute modification pérenne de l'offre de référence fait l'objet d'une validation d'Île-de-France Mobilités, conformément aux dispositions des articles suivants.

L'instruction des projets de modification de l'offre de référence et leur suivi donnent lieu à transmission de fichiers définis dans l'Annexe II-A-15 (dès que la RATP sera en mesure de la produire).

Île-de-France Mobilités peut modifier l'offre de référence par voie d'avenant, sous réserve que les conséquences financières soient prises en charge par IDFM, dans un délai compatible avec le processus de mise en place d'une nouvelle offre de transport.

Article 2 Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence

Certaines situations, telles que des travaux de voirie ou des perturbations de service de transport collectif en connexion ou en proximité avec les lignes du service, peuvent affecter de façon significative l'exploitation normale des lignes ou la demande, et nécessiter une modification temporaire de l'offre de référence sur une ou plusieurs lignes.

De même, certains événements exceptionnels (manifestations sportives, culturelles, ...) peuvent nécessiter des modifications temporaires de l'offre, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées.

Dans ces situations, il appartient à l'opérateur d'anticiper l'intégration des contraintes liées à l'évènement pour construire une offre au plus près des besoins des voyageurs et de mettre en œuvre les moyens nécessaires. Ces modifications donnent lieu à un nouveau graphicaage et à l'affichage de nouveaux horaires si l'évènement a une durée significative.

Il est rappelé que les évolutions d'offre temporaires demandées par Ile-de-France Mobilités, à la baisse comme à la hausse, ne peuvent être mises en œuvre immédiatement et nécessitent des délais de prévenance raisonnables.

Une hiérarchisation du réseau est décrite en annexe II-A1, avec des niveaux N1 à N4 par ligne. En fonction de l'évènement, cette hiérarchisation pourra être adaptée.

Dans le cas où des travaux de voirie durant plus de 6 mois impactent la circulation d'une ligne de tramway, la RATP peut modifier temporairement l'offre de celle-ci, par le biais de la création d'un TM Travaux. Le process d'entrée en TM Travaux, le suivi des lignes ayant un TM Travaux et le process de sortie de TM Travaux sont décrits dans en annexe. Les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre temporaire seront affectés en autres causes. Les éléments liés aux TM Travaux sont transmis à IDFM trimestriellement.

Le cas échéant, le financement de la modification temporaire est recherché par l'opérateur auprès du maître d'ouvrage des travaux qui en est à l'origine ou par la personne qui demande ladite modification. Dans le cas où le maître d'ouvrage ou le demandeur ne prend pas en charge ce financement, le volume d'offre pourra être ajusté pour préserver l'équilibre économique du contrat conclu entre Île-de-France Mobilités et l'opérateur. En cas d'impossibilité d'ajuster le volume d'offre de façon suffisante à rétablir l'équilibre économique du contrat, les surcoûts restants seront pris en charge par Île de France Mobilités.

En cas d'écart entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés, la RATP peut modifier l'offre par le biais d'un TM provisoire conformément au process décrit au Chapitre III - Article 8. Les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre provisoire seront affectés en autres causes.

L'adaptation des périodes de base (avec le renfort d'offre au début du mois de juillet et l'allègement d'offre fin juillet et fin décembre), ainsi que les plans transport adaptés créés pour les événements exceptionnels récurrents que sont le semi-marathon de Paris, le marathon de Paris, le défilé du 14 juillet, l'arrivée du tour de France et la commémoration du 11 novembre donneront lieu à la création de TM spécifiques, si nécessaire. Les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre adaptée seront suivis en ajustements ponctuels de l'offre.

Toute proposition de modification temporaire impactant l'offre de référence, fait l'objet d'un dossier établi par l'opérateur et transmis pour information à Île-de-France Mobilités.

Article 3 Modifications pérennes de l'offre de référence

Article 3-1 Modifications pérennes de l'offre de référence avec impact sur les moyens

Les modifications pérennes de l'offre de référence avec impact sur les moyens peuvent notamment intervenir dans les hypothèses suivantes :

- Mise en service d'une nouvelle offre de transport en lien avec une évolution sur un mode lourd ou sur le territoire ;
- Mise en service d'un nouvel équipement générateur de mobilité ;
- Création d'une ou plusieurs nouvelle(s) station(s) dans le cadre d'un prolongement de ligne de tramway ;
- Adaptation de l'offre à la fréquentation ;
- Modification de l'amplitude horaire ;
- Modification de gabarit du matériel roulant ;
- Adaptation des temps de parcours.

Pour tout projet de modification pérenne de l'offre de référence, quelle qu'en soit l'origine, l'opérateur transmet à Île-de-France Mobilités un dossier relatif à l'opportunité et à la faisabilité de la modification envisagée. Ce dossier est instruit dans les conditions prévues par l'annexe II-A-15.

Toute modification pérenne de l'offre de référence requiert la passation d'un avenant au présent contrat, conformément aux dispositions de l'Article 58 « Modification significative du service contractualisé » de la Partie 1 du présent contrat. Cet avenant peut intervenir en amont de la mise en place ou a posteriori. Dans ce second cas, une autorisation provisoire définissant les modalités financières préalablement convenues entre les parties est délivrée par Île-de-France Mobilités afin de permettre à la RATP de mettre en œuvre la modification.

La régularisation de la modification pérenne par voie d'avenant comprend la mise à jour des annexes décrivant l'offre de référence pour la ligne concernée.

Article 3-2 Modifications pérennes de l'offre de référence sans impact sur les moyens

Les modifications pérennes de l'offre de référence sans impact sur les moyens peuvent notamment intervenir dans les hypothèses suivantes :

- Mise à jour des KCC à la suite d'une évolution des longueurs des courses ;
- Evolution du nombre de courses partielles ou grandes lignes pour répondre à un besoin des voyageurs ;
- Modification des premiers ou derniers départs ;
- Mise à jour du calendrier d'exploitation ;
- Correction d'erreurs de saisie ;
- Modification de la dénomination d'un point d'arrêt.

La RATP communique pour validation mensuellement à IDFM les réajustements limités et les adaptations proposées de l'offre contractuelle annuelle (par ligne et consolidée par sous réseau).

Les modifications pérennes sans incidence financière sont reprises annuellement dans l'actualisation de l'offre contractuelle.

Article 4 Rémunération des modifications de l'offre de référence

Toute modification de l'offre de référence, qu'elle soit pérenne ou temporaire à la demande d'Île-de-France Mobilités, est traduite financièrement.

Chapitre III - Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence

Article 5 Suivi de la réalisation de l'offre de référence

Article 5-1 Les modalités de la mesure :

L'engagement de production de l'offre de référence est établi sur la base de la production mensuelle. La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur l'offre de référence actualisée par RATP et validée par IDFM conformément aux dispositions prévues par le présent article.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux réalisés pour le mode tramway.

Cette mesure est effectuée par la RATP à partir des enregistrements de son SAEIV. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 101-2 de la Partie I du contrat.

Article 5-2 Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

Chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le premier jour de l'exercice N, sont fournis :

- La production kilométrique prévue de l'offre de référence en incluant les évolutions d'offre de l'année en cours (modifications d'offre avec ou sans impact financier) ;
- La production kilométrique commandée
- La production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC ;
- Les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les différentes causes de non-réalisation de service selon la typologie décrite ci-après :
 - o Les causes internes (indisponibilité du personnel hors causes sociales, du matériel roulant, causes techniques),
 - o Les causes sociales,
 - o Les autres causes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...)),
 - o Les ajustements d'offre (correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, événements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers, etc).

A la demande d'Île-de-France Mobilités, pour une période donnée, la RATP fournit les éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et notamment de l'écart pouvant exister entre l'offre réalisée et l'offre programmée sur la période considérée, dans un délai de 10 jours ouvrables.

Article 5-3 Retours d'expérience et bilans de fonctionnement

La RATP devra produire des bilans de fonctionnement et des retours d'expérience sur l'offre afin de mieux appréhender le vécu voyageur. En sa qualité d'exploitant, la RATP produira, suivant les cas :

- Des bilans de fonctionnement présentant un état des lieux d'une ligne sur la production, la régularité, le trafic et les taux de charge en regardant les évolutions sur les 3 dernières années. Ce bilan de fonctionnement pourra être demandé avec chaque étude de renfort d'offre,
- Retours d'expérience : réalisés 6 mois et 1 an après chaque évolution d'offre ou restructuration plus globale du réseau dans un secteur géographique précis. La RATP transmettra des éléments d'analyse

sur la production, la régularité, le trafic, les taux de charge, etc. Pour les restructurations plus globales du réseau dans un secteur géographique précis, les REX seront accompagnés d'une présentation de synthèse à destination des élus, des représentants de collectivités ou des associations de voyageurs.

Le sommaire d'un REX type est décrit en annexe. La 1^{ère} version intégrant les 6 premiers mois doit être remise 8 mois après le renfort et la version après 1 an doit être remise 15 mois après le renfort.

Article 6 Réfections pour la non-réalisation de l'offre de référence

Article 6-1 Cas général

La différence entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée provient de différentes causes, définies à l'article 5-2, qui sont répertoriées en fonction de leur nature : manifestation, travaux de voirie, aléas climatiques, difficultés de circulation, indisponibilité du personnel ou du matériel, haut-le pied de régulation, causes sociales, adaptation ponctuelle de l'offre...

Les causes de non réalisation de l'offre, telles que définies à l'article 5-2 font l'objet d'un suivi mensuel par ligne et sont consolidées pour groupe de lignes tramway.

Les calculs ci-dessous sont effectués mensuellement par groupe de lignes.

Non production pour autres causes

En cas d'autres causes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs...), l'offre contractuelle peut être adaptée selon les cas par une régulation des services en temps réel ou par la mise en place de TM spécifiques. Il en résulte une perte de la production du volume kilométrique prévu contractuellement. En cas de déviation, cela peut entraîner une augmentation de l'offre réalisée en KCC.

Pour les autres causes, la non production kilométrique fait l'objet d'une réfaction mensuelle par sous-réseau sur la base des coûts présentés dans le tableau ci-dessous.

Groupe de lignes	Application du K1	Application de 50% du K3
Groupe 1	Entre 0 et 0,6%	Au-delà de 0,6%
Groupe 2	Entre 0 et 0,6%	Au-delà de 0,6%
Groupe 3	Entre 0 et 0,3%	Au-delà de 0,3%

Où K1 = 0,80€₂₀₁₅ par KCC et K3 = 5,33€₂₀₁₅ par KCC.

La pénalité annuelle est la somme des pénalités mensuelles des groupes de lignes.

Non production pour causes internes

La non réalisation de l'offre contractuelle peut être liée à des causes internes d'indisponibilité du personnel (hors causes sociales), d'indisponibilité du matériel roulant ou des causes techniques liées à l'infrastructure (plateforme, LAC...).

Pour les causes internes, l'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise mensuelle par sous-réseau. Cette franchise est de 0,2% en 2021, 0,15% en 2022 et 0,1% en 2023 et 2024.

La RATP encourt une pénalité mensuelle déterminée en fonction des KCC non réalisés pour causes internes au-delà de la franchise, pour l'application du seuil K3 (où $K3 = 5,33\text{€}_{2015}$ par KCC).

Dans le cas où la non réalisation mensuelle de l'offre par groupe de lignes serait supérieure ou égale à 2,2%, alors le montant de la pénalité ci-dessus est multiplié par 1,5 pour les KCC non réalisés à partir de ce seuil (soit $1,5 * K3 = 8,00\text{€}_{2015}$ par KCC).

La pénalité annuelle est la somme des pénalités mensuelles des groupes de lignes.

Les parties conviennent que ce taux s'applique uniquement pour une année d'exploitation nominale et ne s'applique pas en cas de réduction d'offre demandée par Ile-de-France Mobilités.

Non production pour causes sociales

Les causes sociales peuvent entraîner la non réalisation de l'offre contractuelle. Les modalités de suivi et de pénalités liées à ces causes sont décrites dans l'article 6-2.

Ajustement ponctuel de l'offre

Les ajustements ponctuels de l'offre correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : TM ponts, ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, évènements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers...

Article 6-2 Cas de mouvement social/grève

Les services non couverts par les agents grévistes donneront lieu à une réfaction par KCC non produit à 100% du K3 (où $K3 = 5,33\text{€}_{2015}$ par KCC) . Pour les agents non grévistes qui verraient leur service perturbé du fait d'un blocage des SMR par des tiers, la réfaction par KCC non produit sera de 100% du K1 ($K1 = 0,80\text{€}_{2015}$), correspondant à l'économie de moyens réellement faite.

Les réfections des causes sociales seront affectées aux remboursements voyageurs.

L'offre de référence retenue pour apprécier le service minimum à réaliser en cas de grève s'entend pour l'année 2021 comme l'offre contractuelle, adaptée des réductions d'offre mises en œuvre sur décision d'IDFM en cours d'année.

Sur les années 2022-2024, l'offre de référence sera l'offre contractuelle, modifiée le cas échéant par avenant en cas d'évolution d'offre souhaitée par IDFM.

Article 6-3 Cas de la mesure de la production à l'heure de pointe

Une mesure de la production effectuée aux heures de pointe matin et soir sera réalisée au départ de chaque terminus et au départ de la station de départ de l'interstation dimensionnante de la ligne de la ligne de tramway sur une partie du réseau de surface. La plage d'heure de pointe du matin (HPM) ou du soir (HPS), de même que le point de charge, seront définis sur la base des données de trafic dont dispose la RATP.

Cet indicateur sera produit de manière mensuelle pour les lignes concernées. Cette mesure ne donnera pas lieu à réfaction mais à un système de bonus/malus.

Pour toute évolution d'offre demandée et validée par IDFM, qu'elle soit temporaire ou définitive, le TM appliqué devient la référence pour la mesure de la production à l'heure de pointe.

Cette production fera l'objet d'un système de bonus/malus, pour l'ensemble du réseau Tramway, avec une amélioration annuelle programmée. Ce bonus/malus est plafonné à plus ou moins 100 000 euros.

Le calcul sera fait de façon pondérée entre les lignes. Le bonus/malus s'exprime globalement. Les résultats de l'indicateur seront aussi présentés par groupe de lignes.

	Objectif annuel	Borne supérieure	Borne inférieure	Bonus/malus par pourcent
2021	90%	92%	88%	50 000 euros
2022	91%	93%	89%	50 000 euros
2023	92%	94%	90%	50 000 euros
2024	93%	95%	91%	50 000 euros

Article 7 Régularité

Article 7-1 Niveau attendu par Île-de-France Mobilités et engagements de la RATP

La RATP s'engage à respecter les horaires et/ou fréquences de l'offre de référence, au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre.

La RATP s'appuiera sur le SAEIV et les moyens de régulations mis en œuvre au sien des PCL (Postes de Commandements Locaux) situés dans leurs sites de maintenance et remisage respectifs pour les tramways.

Article 7-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités sur la régulation des lignes

La RATP s'engage à communiquer des éléments sur les actions de régulation menées sur chaque ligne en vue d'améliorer la régularité et la ponctualité des lignes concernées. Ces actions de régulation sont déterminantes pour l'atteinte du niveau de régularité/ponctualité recherché ou a minima, d'en limiter la dégradation en cas de situation perturbées.

La RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités :

- Un tableau mensuel de suivi global du réseau avec le nombre de manœuvres par ligne (en moyenne du lundi au vendredi, samedi et dimanche.) ;
- Le rapport journalier de la permanence générale (PG) pour le tramway ;

En cas de demande plus spécifique d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmettra ces éléments sous 3 jours ouvrables. La RATP construira un format de fiche de communication pour faciliter les échanges.

Article 7-3 Mesure de la régularité/ponctualité

1) Principes

La mesure de la régularité s'apprécie pour toutes les courses et tous les jours. La mesure s'effectue sur 4 points SAE par ligne et par sens, comprenant nécessairement le point de départ, le dernier point SAE avant l'arrivée et deux points SAE laissés au libre choix de l'exploitant.

2) Modalités de la mesure

La mesure de la régularité est effectuée par la RATP à partir des enregistrements du SAEIV. Les modalités détaillées sont précisées dans l'Annexe II-A-16.

Article 8 Performance d'exploitation

Article 8-1 Principes

Pour mesurer les écarts, la RATP procédera à l'analyse des temps de parcours de ces lignes sur la base du contenu du dossier dont le cahier des charges est défini en annexe (ANNEXE II-A-17). Ces analyses seront lancées à la demande d'Île-de-France Mobilités ou à l'initiative de la RATP après en avoir informé Île-de-France Mobilités.

L'étude de ces divergences de TM devra se faire en abordant le temps de parcours mais aussi le temps de révolution en incluant le temps de battement. La RATP mettra à disposition d'Île-de-France Mobilités les données des vitesses commerciales constatées par ligne. Des mesures de vitesses devront être présentées en mobilisant l'ensemble des outils à disposition de la RATP permettant d'exploiter les données générées par le SAEIV ou tout autre système pertinent sur le sujet, par exemple sous la forme de thermogrammes permettant de géolocaliser les mesures de vitesse commerciale et variations observées.

Ces études s'accompagneront d'une localisation et d'une description de la nature et de l'impact des difficultés rencontrées sur la voirie.

L'ensemble de ces mesures doit permettre de proposer aux collectivités territoriales des actions sur les voiries (qu'elles consistent en des aménagements, des ajustements ou des actions permettant le maintien de bonnes conditions de circulation pour le bus) susceptibles d'améliorer les temps de parcours des lignes.

En cas d'insuffisance de temps de parcours, la RATP proposera en priorité des tableaux de marche sans ajouts de moyens, par rééquilibrage de l'offre. Une identification des conséquences de cette nouvelle offre sur la demande de transport sera formalisée. Si les conséquences de cette nouvelle offre sur la demande de transport sont jugées

inacceptables, la RATP proposera alors un dossier de renfort d'offre permettant une réponse adaptée à la demande.

En cas d'excédent de temps de parcours, les moyens économisés seront prioritairement affectés sur les lignes en insuffisance et dont l'offre doit être maintenue.

Ces actions doivent également permettre l'amélioration de la qualité de service sur les thématiques de la régularité et de la ponctualité.

Les modalités et les délais de traitement des lignes présentant un écart entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés sont décrits en annexe. L'offre de référence sera réévaluée dans un délai de 12 mois au maximum suivant la production du dossier d'analyse remis par la RATP.

Article 8-2 Les partenariats à mettre en œuvre avec les gestionnaires de voirie

Le partage de ces constats et la mise en œuvre de ces actions seront réalisés dans le cadre d'observatoires des vitesses des lignes et/ou de comités techniques dédiés rassemblant Île-de-France Mobilités, les gestionnaires de voiries concernés sur le territoire desservi par la ou les lignes analysées, et le cas échéant les forces de Police. L'objectif de ces comités ou observatoire sera a minima le maintien des vitesses des TM mais un objectif plus ambitieux d'amélioration de la vitesse et de la régularité des lignes sera recherché.

Cela implique, en amont de la tenue d'une telle instance, que la RATP s'engage :

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

Si malgré ces actions, un écart ou une dégradation sont observés, générant un impact pour l'offre et le service pour les voyageurs, la RATP réalisera une étude sur la base du cahier des charges défini en annexe avec notamment les points durs, de manière quantitative et qualitative. Ces travaux pourront être restitués à Île-de-France Mobilités et aux gestionnaires de voirie concernés sur la base du cadre précédemment évoqué.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, la RATP évaluera ces gains et proposera à Île-de-France Mobilités des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de réinvestir ces gains, à l'échelle de la ligne, du secteur géographique voire de l'ensemble du réseau de surface opéré par la RATP.

Article 8-3 Utilisation du matériel roulant pour des services de substitution au réseau ferré

La réalisation de travaux sur le réseau ferré (RER, métro, transilien) peut conduire à la mise en œuvre opérationnelle d'un service de substitution ou via le renfort des lignes régulières de tramway après information et validation d'Île-de-France Mobilités. La RATP précisera dans ce cas le plan de transport de substitution (lignes, dates/périodes de substitution, kilomètres commerciaux) et les

éléments de l'offre réalisée durant ladite substitution. Le plan de transport de substitution est transmis et soumis pour approbation à IDFM dans les conditions définies à l'article 7-2 de la partie 1 du présent contrat applicables aux plans de transport adaptés en cas de perturbations prévisibles.

Article 9 Equipements des véhicules et des stations

Article 9-1 Niveau attendu par Île-de-France Mobilités et engagements de la RATP

La RATP s'engage à minima à maintenir le niveau d'équipement actuel des véhicules. Les véhicules, respectant l'identité d'Île-de-France Mobilités, sont dotés de l'ensemble des équipements embarqués nécessaires au transport des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- valideurs de titre de transport ;
- dispositifs dynamiques d'information visuelle, d'information sonore intérieure, de haut-parleurs extérieurs ;
- dispositifs statiques ;
- système de comptage automatique de voyageurs au niveau des portes (selon le taux d'équipement du parc) ;

Les stations doivent être équipés de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accès aux transports des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- dispositifs statiques d'information voyageurs ;
- dispositifs dynamiques d'information visuelle et sonore.

Les équipements ci-dessus correspondent aux exigences du schéma directeur d'accessibilité, du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (Annexe V-1) et de la Charte des Supports et Contenus de l'Information Voyageurs (Annexe V-2).

La RATP est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués ainsi que des équipements des points d'arrêt et des Eco-stations Bus pour qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté pour les voyageurs.

Toute dépose d'équipement sans remplacement sera préalablement validée par Île-de-France Mobilités.

Article 9-2 Indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité

Ces indicateurs sont les suivants, dans les conditions détaillées dans le Titre II. Qualité de service :

- taux de disponibilité des équipements (valideurs) ;
- état et propreté intérieure et extérieure des véhicules.

Chapitre IV - travaux programmés sur le réseau TRAMWAY, hors travaux résultant d'un incident/accident imprévisible

Article 10 Définitions et principes

L'ensemble du réseau tramway de la RATP est soumis à des travaux de manière récurrente, qu'il s'agisse de chantiers de maintenance, régénération, de développement ou encore générés par des tiers.

Les chantiers programmés sont caractérisés par :

- Leur nature ;
- L'entité initiatrice ;
- Leurs conséquences sur l'offre de transport et de service.

Nature des travaux

L'ensemble des chantiers programmés sur les lignes de tramway de la RATP sont de natures différentes, avec des objectifs précis.

La RATP identifie 3 typologies de chantiers :

- Les travaux de maintenance : ils permettent d'entretenir l'infrastructure sans modification profonde des composants ;
- Les travaux de modernisation ou de développement : ils ont pour objectif d'accroître la capacité de transport du réseau ferré ou à permettre l'accueil de nouveaux matériels roulants par des aménagements lourds ;
- Les travaux générés par des tiers : ils ne sont pas liés à l'exploitation des lignes de tramway mais provoquent des impacts sur les lignes.

Entité initiatrice

Les travaux de maintenance et de régénération sont initiés par RATP dans le cadre de ses missions d'opérateur de transport des lignes de tramway qui a en charge la maintenance et l'entretien du système de transport.

Conséquence sur l'offre de transport et de service

Ces travaux peuvent avoir divers impacts sur la circulation des tramways et par conséquent sur les déplacements des voyageurs. Selon les chantiers, les impacts s'apprécient en fonction de la typologie suivante :

- Une Interruption Temporaire de Circulation (ITC) entre deux stations ;
- Une Limitation Temporaire de Vitesse (LTV) ;
- Une fermeture de tronçon(s) engendrant une non-desserte totale ou partielle d'une ou plusieurs stations ;
- Une réduction de capacité liée à une diminution du nombre de voies de circulation, de capacités de réception en station et de retournement, de garage en ligne et/ou en SMR.

L'ensemble de ces conséquences nécessitent dès lors la mise en place de services provisoires ou partiels

Il est à noter que ces impacts peuvent être cumulables et de durées variables.

Les travaux sont ainsi répartis en deux catégories de chantier :

Les chantiers majeurs se caractérisent par deux critères :

- Une fermeture de ligne ou tronçon de ligne supérieure à trois jours consécutifs impactant au moins un jour ouvrable de base (JOB).
- Une fermeture concomitante de lignes qui sont utilisées comme moyen alternatif.

Tout chantier répondant à au moins un de ces deux critères constitue un chantier « majeur ».

Les chantiers dits « classiques »

Il s'agit de l'ensemble des autres chantiers, qui ont un impact faible ou modéré sur le déplacement des voyageurs.

Entrent aussi dans cette catégorie les travaux amenant à une fermeture totale ou partielle de stations sans impact sur l'offre de transport.

Principe pour l'ensemble du réseau tramway :

Île-de-France Mobilités et la RATP s'accordent sur l'importance de la communication, de l'information et de l'accompagnement voyageur en amont et pendant la durée des travaux pour limiter leurs impacts sur le déplacement des usagers. Île-de-France Mobilités et la RATP seront particulièrement vigilantes sur l'anticipation et la qualité des informations mis à disposition des voyageurs par la RATP, essentielles pour assurer une prise en charge optimale.

Selon leurs impacts et catégories, les chantiers ne sont pas soumis à la même anticipation et à la même vigilance.

Article 11 Processus de programmation des travaux sur le réseau RATP

Article 11-1 Modalités et processus de programmation de travaux sur le réseau tramway

En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité, Île-de-France Mobilités est informée de l'ensemble des impacts des chantiers ainsi que des dispositifs de prise en charge des voyageurs mis en place par la RATP.

1) Cas particulier des chantiers dits « majeurs »

Tout chantier « majeur », devra faire l'objet d'une anticipation renforcée en termes de communication des impacts et de l'établissement du dispositif de prise en charge par la RATP. Par dérogation du calendrier des chantiers dits « classiques », RATP informe Île-de-France Mobilités des impacts connus sans délai.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités pourra demander qu'une présentation spécifique ainsi qu'une fiche Retour d'Expérience (REX travaux) soient réalisées par la RATP, pouvant être représentée par le chef de projet. Ainsi la RATP devra informer, dès connaissance, Île-de-France Mobilités à partir de l'année N-2 sur les dates des travaux et le tronçon ou ligne concernée et au plus tard au 30/10 de l'année N-1. Une première vision est présentée au plus tard au 30/06 de l'année N-1 listant l'impact des chantiers en particulier pour le T1 de l'année N.

L'objectif est d'anticiper au plus tôt les impacts de ces chantiers et leur possible concomitance avec d'autres travaux pouvant complexifier la prise en charge des voyageurs.

2) Modalités concernant tous les chantiers

Pour ces chantiers, la RATP devra informer Île-de-France Mobilités en respectant le calendrier ci-dessous :

Le 30/06 de l'année N-1, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités, à titre informatif, pour le COSUT au titre de l'annexe II-C-1, et simultanément dans le cadre de l'instance de suivi TCSP, le calendrier prévisionnel des impacts travaux majeurs et classiques de l'année N.

A partir de cette première transmission, Île-de-France Mobilités identifiera, parmi les chantiers majeurs ou classiques, ceux pour lesquels elle souhaite avoir une présentation spécifique de la RATP ainsi qu'une fiche REX Tram dont le contenu sera défini conjointement entre les Parties.

La RATP (chef de projet) réalisera une présentation spécifique pour information entre M-6 et M-4 avant la date du début des travaux pour tous les chantiers identifiés par Île-de-France Mobilités et en COSUT.

Le contenu de la présentation est détaillé en annexe II-C-2.

En complément, Île-de-France Mobilités pourra demander qu'un retour d'expérience sous forme de fiche définie en annexe II-C-3 soit produit par la RATP dans les 21 jours suivants l'achèvement du chantier (excepté pour les chantiers se terminant en juillet/août où une tolérance sera acceptée).

Le 30/10 de l'année N-1, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités pour le COSUT et simultanément dans le cadre de l'instance de suivi TCSP au titre de l'annexe II-C-1, le calendrier stabilisé des prévisions travaux de l'année N.

C'est la transmission de l'annexe au 30/10 de l'année N-1 qui fait office de base pour le suivi des écarts entre la programmation initiale et la programmation finale des travaux.

L'intégralité des informations afférentes au dispositif de prise en charge doit être transmise au plus tard à M-3 des travaux par la transmission de l'annexe II-C-2 mise à jour.

Île-de-France Mobilités sera informé pour validation du dispositif de prise en charge, par mail, ou par courrier et au plus tard 1 mois avant le début des travaux.

En cas d'incomplétude des informations qui ne saurait faire l'objet de pénalités, et après échanges avec la RATP, Île-de-France Mobilités se réserve le droit de ne pas valider le plan de transport, et de commanditer un diagnostic travaux à sa convenance. L'annexe II-C-1 sera mise à jour et transmise tous les trois mois, entre deux et trois semaines avant l'instance de suivi TCSP. A la demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP pourra transmettre à titre d'information l'annexe II-C-1 pour les COSUT.

Pour assurer la bonne coordination des chantiers entre la RATP et les autres opérateurs, un tableau partagé sera présenté par Île-de-France Mobilités à chaque COSUT pour suivre l'évolution des travaux en Île-de-France, permettant ainsi d'identifier d'une part les chantiers majeurs et d'autre part les possibles concomitances de chantiers. Ce tableau sera rempli par Île-de-France Mobilités sur la base des informations transmises par les opérateurs (annexes II-C-1).

Article 11-2 Règles de programmation des travaux

1) Règles de programmation pour les travaux sur le réseau tramway

Pour répondre aux exigences d'Île-de-France Mobilités, des règles de programmation des chantiers sont établies dans le but de limiter l'impact sur les voyageurs. Sauf cas exceptionnels, la RATP s'engage au cours du contrat à respecter l'intégralité des règles suivantes :

9. Aucun chantier ne doit être programmé en période scolaire entraînant soit une fermeture partielle ou totale d'un tronçon ou d'une ligne, soit une réduction de trafic en heure de pointe. Les travaux impactant doivent de préférence être programmés lors de périodes de moindre affluence (en heures creuses journée, en soirée après 22h, en week-ends ou jour férié, ou lors de vacances scolaires).
10. Les travaux ayant un impact sur l'offre de référence de la RATP doivent être anticipés et seront communiqués, pour information, a minima à Île-de-France Mobilités en juin de l'année N-1, de manière à donner à Île-de-France Mobilités la vision la plus fiable possible pour les travaux majeurs. La transmission officielle de l'annexe travaux a lieu ensuite au plus tard le 30/10 de l'année N-1.
11. Les travaux en interface avec le réseau SNCF doivent, dans la mesure du possible, faire l'objet d'une plus grande anticipation de la part de la RATP et celle-ci doit informer Île-de-France Mobilités, dès connaissance, des projets ayant un impact majeur sur les lignes de Tramway. L'objectif des COSUT est de faciliter cette identification.
12. La RATP ne devra pas, dans la mesure du possible, fermer simultanément 2 stations successives d'une même ligne pour travaux dans le cas où les circulations ne seraient pas interrompues.
13. Aucun chantier ne devra être programmé lors d'événements majeurs prévus et identifiés au titre de l'annexe II-B-4 (marathon, fête de la musique ou autres manifestations d'envergures) sur les lignes qui seraient sollicitées par ces événements, dans la mesure où ces événements sont programmés suffisamment tôt et connus.

2) Dérogation aux règles de programmation

Les dérogations seront traitées dès réception de l'annexe travaux, tous les 3 mois à chaque mise à jour ou par sollicitation de la RATP. La RATP pourra demander des dérogations à ces règles qu'Île-de-France Mobilités examinera au cas par cas. En cas de refus motivé d'Île-de-France Mobilités, la programmation sera considéré comme non validé et fera l'objet d'un diagnostic travaux.

Article 12 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)

Lorsque la circulation des lignes de tramways est interrompue, Île-de-France Mobilités demande à la RATP la mise en place systématique d'un dispositif de prise en charge approprié pendant la durée des travaux pour assurer la continuité de service aux voyageurs.

On considère que le dispositif de prise en charge des voyageurs en cas de travaux comporte 4 parties distinctes et complémentaires :

- Les modalités de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté définies ci-après des lignes RATP directement impactées par les travaux ;
- Le dispositif de report :
 - o Report sur autres lignes (fer, métro, autre ligne de tramway, tram-train, lignes de bus régulières), quel que soit l'opérateur ;
 - o Substitution routière ;
 - o Autres (taxi à la demande, navette PMR, covoiturage...)

- L'information voyageurs et la communication travaux
- L'accompagnement des voyageurs, présence humaine et signalétique

Article 12-1 Règles de conception des dispositifs de prise en charge : volet offre

Ces règles constituent le plan de transport adapté prévue à l'article 1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la partie 1 du Contrat. Les dispositifs de prise en charge qui seront déclinés ensuite par chantier ne sont que des modalités de mise en œuvre opérationnelle ne pouvant donner lieu à remboursement des voyageurs en cas de non-respect dès lors que les principes du plan de transport adapté ont été respectés

10. L'offre tramway sur les lignes impactées par des travaux et sur les lignes de report (ferrée et routière) doit être dimensionnée de telle sorte à ce que les usagers puissent être transportés dans des conditions acceptables en période de travaux. A ce titre Île-de-France Mobilités peut tolérer qu'une marge soit appliquée entre l'emport du dispositif et le flux voyageurs attendu ;
11. L'offre de substitution doit être mise en place sur l'intégralité de l'amplitude horaire nominale (de la première à la dernière circulation) et la RATP doit s'assurer que les derniers départs des bus sont mis en correspondance avec l'arrivée et le départ de la dernière rame.
12. Une solution alternative doit être systématiquement proposée pour l'ensemble des stations impactées par des travaux. Ces solutions doivent être accessibles à une distance raisonnable.
13. Les navettes bus spécifiques ou lignes de bus régulières pendant la durée des travaux doivent avoir un point d'arrêt au plus proche de la station non desservie et respecter le parcours défini par le service Caméléon de la RATP.
14. La fréquence des bus de substitution devra être à minima égale à celle des rames si celle-ci est supérieure ou égale à 15 min. Si la fréquence est inférieure à 15 min alors la RATP devra adapter les renforts de lignes ou navette pour emporter la charge voyageurs telle que définie au premier alinéa des exigences.
15. La RATP étudiera la possibilité de renforcer, en complément des bus de substitution, d'autres lignes régulières du secteur, sur le réseau existant de la RATP ou d'autres opérateurs.

La RATP pourra demander des dérogations à ces règles qu'Île-de-France Mobilités examinera au cas par cas.

L'offre routière sera appréciée au regard des contraintes externes et non maîtrisables, notamment la densité de la circulation / congestion routière notamment dans les zones desservies par le tramway, en période de travaux.

Article 12-2 Règles et bonnes pratiques de conception des dispositifs de prise en charge : volet accompagnement voyageurs (AV) et information voyageurs (IV)

La RATP s'engage à ce qu'une présence humaine adaptée soit déployée au minimum aux extrémités du tronçon interrompu.

Île-de-France Mobilités ne pourra en aucun cas être portée responsable de la mauvaise réalisation du dispositif de prise en charge, ceci relevant de la compétence de la RATP.

La RATP s'engage à respecter les engagements de diffusion de l'Information auprès des Voyageurs, ainsi que de production et de transmission à Île-de-France Mobilités des Données d'Information Voyageurs, tels que décrits à l'TITRE III.Article 41 « Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation de travaux ».

Article 13 Suivi et retour d'expérience des impacts travaux et des dispositifs de prise en charge

Article 13-1 Diagnostics travaux pour le tramway

Île-de-France Mobilités souhaite mesurer de manière objective la qualité des dispositifs de prise en charge mis en œuvre en période travaux. Pour ce faire, sur la base d'une sélection de chantiers, Île-de-France Mobilités organise, via un (ou des) prestataire(s) externe(s), des diagnostics travaux portant sur les différentes composantes du dispositif de prise en charge au sens large : offre ferrée, offre routière, information voyageurs et accompagnement voyageurs.

Les objectifs des diagnostics travaux sont doubles :

- S'assurer que les dispositifs, validés ou non par Île-de-France Mobilités, sont correctement dimensionnés dans leur conception ;
- S'assurer que la RATP met en place des dispositifs de qualité, adaptés aux besoins des voyageurs, grâce à des indicateurs mesurables et objectifs ;
- Promouvoir un processus d'amélioration continue sur la qualité des dispositifs de prise en charge en identifiant les points de fragilité et les dysfonctionnements permettant de définir des plans d'actions ;

Île-de-France Mobilités réalisera ces diagnostics travaux selon une grille d'enquête prédéfinie conjointement entre Île-de-France Mobilités et la RATP. Les informations recueillies, à ce titre, par des prestataires d'IDFM ne doivent faire l'objet d'aucune diffusion en dehors d'IDFM et de la RATP et doivent être couvertes par des accords de confidentialité et respecter les conditions définies à l'article 8 de la partie 1 du Contrat.

Les principes et les modalités de réalisation des diagnostics travaux sont définis en annexe.

Article 13-2 Retours d'expérience institutionnels et des voyageurs

Pour les dispositifs de prise en charge ne faisant pas l'objet d'un diagnostic par Île-de-France Mobilités et faisant l'objet de remontées négatives par des voyageurs et/ou des élus, la RATP pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer le dispositif et prendre en compte les remarques des usagers ou élus, jugées pertinentes par Île-de-France Mobilités et la RATP. Les éventuelles conséquences financières de telles mesures feront l'objet d'une rémunération adaptée par Île-de-France Mobilités.

Article 13-3 Fiches REX Travaux

En complément des diagnostics travaux pour le métro et RER et pour les travaux sur le réseau Tramway, Île-de-France Mobilités souhaite également obtenir une vision plus exhaustive de la réalisation des principaux dispositifs. Pour cela, les chefs de projet de la RATP transmettront a posteriori de la mise en œuvre des dispositifs de prise en charge, une fiche REX par chantier identifié au préalable (a minima une journée complète, samedi ou dimanche) et semaines en continu exclusivement.

Chaque chantier, majeur ou classique, donnant lieu à une présentation préalable, fera automatiquement l'objet d'une fiche REX à l'issue du chantier. Cette fiche pourra en outre être établie pour d'autres chantiers, spécifiquement sélectionnés par Île-de-France Mobilités.

Le format et les modalités de transmission des REX sont précisés dans une annexe à définir entre les parties au présent contrat.

Article 14 Conséquences des travaux

Article 14-1 Services de substitution

En cas de mise en place d'un service de substitution, l'annexe II-C-1 permettra d'en indiquer le type :

- Type 1 : mise en place de bus sur les mêmes Origine-Destination que les interruptions de circulation, avec par défaut les mêmes arrêts de desserte et offrant une capacité adaptée au regard du trafic,
- Type 2 : mise en place d'autres types de substitution comme le renfort de lignes régulières du bus, de métro ou d'autres modes. La RATP précisera dans ce cas le type de renfort (lignes et OD concernés, renfort en fréquence et/ou en capacité de places offertes –mise en articulés).

Pour les substitutions de type 2, des échanges techniques, sur la base de l'annexe II-C-1 et le cas échéant lors de réunions dédiées, permettront à Île-de-France Mobilités d'évaluer la pertinence des dispositifs de prise en charge alternatifs proposés au regard du trafic attendu, des principales O/D et de l'évolution du temps de parcours sur la zone interrompue et pour les principaux OD.

- La substitution pour le mode tramway fait appel à des bus soit de services réguliers de la RATP soit d'autres opérateurs
- Le coût est réputé » inclus dans la maquette financière
- Les unités d'œuvre mobilisées côté bus du contrat RATP font l'objet d'un suivi détaillé de même que les UO économisées côté tramway

Article 14-2 Impact sur la production kilométrique

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP communique pour l'ensemble des travaux prévus l'incidence des travaux sur la réalisation de l'offre kilométrique.

Si Île-de-France Mobilités a validé le dispositif adapté, les kilomètres non produits au titre de travaux sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé. La validation d'Île-de-France Mobilités intervient dans un délai de 60 jours, à compter de l'envoi de la demande par la RATP, au terme duquel le silence d'Île-de-France Mobilités vaut acceptation. En cas de non validation par Île-de-France Mobilités, les km non produits sont restitués et le calcul de l'indicateur de production se base sur l'offre nominale

Article 14-3 Indicateurs de qualité de service de l'offre

Les dispositions concernant les indicateurs de qualité s'appliquent dans le cas des travaux.

Dans le cas de mise en place de dispositifs validés par Île-de-France Mobilités, les indicateurs sont évalués sur l'offre modifiée et définie par le dispositif validé et non sur l'offre contractuelle pour tous les indicateurs QS de la Régularité et Ponctualité sur les lignes en travaux et les lignes de renfort ou substitution. En cas de non validation par IDFM, les km non produits sont restitués et le calcul de l'indicateur de production se base sur l'offre nominale.

Article 14-4 Equilibre financier des modalités opérationnelles s en cas de travaux

Les plans de transport font l'objet d'une évaluation financière puis d'un bilan financier qui comprend :

- les kilomètres non produits sur les lignes en travaux
- les kilomètres produits de type 1 et 2 pour les lignes permettant de prendre en charge les voyageurs
- la communication spécifique
- les dispositifs de prise en charge

Les kilomètres sont évalués sur la base des coûts éludés pour les kilomètres non produits.

Chapitre V - Engagement de service et d'information en cas de grève

Article 15 Principe général

La Partie 1 du contrat définit le contenu du Plan de Transport adapté (PTA) et du plan d'information adapté (PIA) à mettre en œuvre en cas de perturbations prévisibles tel que rappelées à l'article 7 de la Partie 1 du Contrat. Dès lors que la RATP respecte les exigences de service minimum définies dans ces deux plans, elle ne sera pas tenue de rembourser les voyageurs, à l'exception de ce qui est prévu aux articles 62 et 63 de la Partie 1 du Contrat. Les modalités de mise en œuvre opérationnelle du PTA et PIA qui sont définies lorsque survient la grève, ne peuvent donner lieu à remboursement des voyageurs lorsqu'elles ne sont pas respectées dès lors que le service minimum défini au PTA et le PIA a lui été respecté.

Les grèves du personnel RATP sont de l'entière responsabilité de la RATP, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers, à l'exception d'une grève de portée nationale, indépendante des mesures et décisions prises par la RATP, considérée comme un cas de force majeure en application de l'article 7 de la partie 1 du Contrat.

Article 16 Engagement de service en cas de grèves

Les Parties entendent par « offre réellement prévue » offre contractuelle de référence ou, si tel est le cas, l'offre adaptée à la baisse à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS) le(s) jour(s) considéré(s) avant grève.

Article 16-1 Engagement de niveau de service

Aux titres des articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transport ainsi que de l'article 7 de la Partie 1 du Contrat, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève RATP pour un jour donné, qui entraîneraient un service prévisible inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux RATP, Île-de-France Mobilités demande à la RATP de respecter le plan de transport adapté consistant à assurer au moins 50% de l'offre réellement prévue du lundi au vendredi aux tranches horaires de 7h30 à 9h30 en matinée et de 16h30 à 19h30 en soirée, sur l'ensemble du réseau de surface (bus et tramway).

Dès qu'elle est informée d'une grève imminente, la RATP informe sans délai l'astreinte téléphonique et les services en charge du suivi à Île-de-France Mobilités. Les modalités de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté à la grève prévue sont transmises à Île-de-France Mobilités 24h avant le début de la perturbation, ainsi qu'une mise à jour quotidienne.

Un premier taux global de réalisation est transmis chaque jour pour la veille. Pour chaque jour de grève, le taux de réalisation est calculé sur la base du plan de transport, réajusté à la hausse selon le service effectivement produit par le transporteur et fixé définitivement à J+2.

Les modalités de transmission dans les systèmes d'information d'Ile de France Mobilité du plan de transport adapté sont décrites à l'TITRE III.Article 40 « L'Information Voyageurs en cas de grève ».

Article 16-2 Engagement d'information aux voyageurs

Les engagements en termes d'Information Voyageurs en cas de grèves sont précisés à l'TITRE III.Article 40 « L'Information Voyageurs en cas de grèves ».

Article 17 Remboursement des voyageurs

Les conditions et modalités de remboursement des voyageurs en cas de grèves sont précisées au Chapitre VII « Remboursement des voyageurs » du Titre III de la Partie 1 du contrat.

Article 18 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes

L'impact de l'effet de la grève sur les recettes est traité dans la Partie I du présent contrat.

Article 19 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus

Dès lors que la RATP respecte le plan de transport défini dans la Partie 1 du contrat, les conséquences financières de la mesure des indicateurs de ponctualité et régularité sont neutralisées dans les conditions décrites dans cette même partie.

Article 20 Audits et contrôles

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté à travers la plateforme de reporting « qualité de service », notamment la partie non-réalisation, dont l'accès sera mis à disposition par Île-de-France Mobilités.

Ces résultats sont transmis à Île-de-France Mobilités à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel ad hoc. En cas de grève d'une durée supérieure à 10 jours, ces informations sont transmises à une fréquence hebdomadaire.

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dans un délai d'un mois suivant la période de grève, l'Annexe II-B5.2 dans laquelle sont récapitulées les données quantitatives concernant le remboursement voyageur. En cas de grève d'une durée supérieure à 1 mois, ces informations sont transmises mensuellement.

Chapitre VI - Connaissance du trafic

Le présent chapitre liste les informations attendues par Île-de-France Mobilités en matière de suivi du trafic sur le réseau de tramway et les évolutions à mettre en œuvre au cours du présent contrat. Le présent chapitre porte sur l'ensemble des lignes du réseau de tramway exploitées dans le cadre du présent contrat.

Les orientations du présent contrat en matière de suivi du trafic sur le réseau de tramway reposent sur quatre axes forts :

1. la mise en qualité des données issues des comptages automatiques sur les lignes équipées afin qu'ils puissent de substituer aux comptages manuels ;
2. la mise à disposition des données de comptages automatiques auprès d'Île-de-France Mobilités ;
3. l'amélioration des méthodologies classiques de recueil de données ;
4. l'amélioration des formats de transmission des données afin qu'Île-de-France Mobilités puisse optimiser les conditions de traitement des données qui lui sont transmises.

Article 21 Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP

Article 21-1 Modalités d'information sur les autres études réalisées par la RATP sur la mobilité des Franciliens ou l'amélioration de la connaissance des utilisateurs de son réseau

Les modalités d'information sont décrites dans l'article 22-3 de la partie 2 du présent contrat.

Article 22 Suivi du trafic tramway par comptages et enquêtes

Sur la durée du contrat, la RATP réalise des enquêtes et des comptages nécessaires à une connaissance détaillée de la fréquentation des lignes qu'elle exploite, de la structure de la demande et de son évolution.

Dans le contrat 2016-2020, la connaissance du trafic des lignes de tramway s'appuyait sur des enquêtes origine-destination réalisées manuellement d'une part, et sur l'utilisation des données agrégées issues de comptages automatiques, d'autre part.

Dans le cadre du présent contrat, la connaissance du trafic des lignes de tramway sera fondée sur plusieurs types de données listées ci-après et détaillées dans la suite du contrat :

- **Le suivi détaillé du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués**, à partir de la mise en qualité des données issues des comptages automatiques sur les lignes équipées ;
- **Le suivi du trafic par l'utilisation de données numériques** (à titre d'expérimentation ou de manière plus pérenne) ;
- **Le suivi du trafic par les comptages et enquêtes classiques**, en améliorant les méthodologies classiques de recueil en s'appuyant notamment sur les données de comptages automatiques embarqués ou sur de nouvelles sources de données numériques.

Article 22-1 Suivi du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués

Sur le réseau tramway, les matériels roulants sont équipés de systèmes de comptages embarqués (cellules infrarouges exclusivement) permettant la mesure du nombre de voyageurs montant et descendant par porte et arrêt. Ces systèmes équipent l'ensemble des lignes du réseau à l'exception de la ligne T1 dont le parc n'est pas du tout équipé et le T2 qui doit préalablement être équipé du PE-SAE.

Le présent article porte sur :

- un état des lieux des comptages automatiques
- la validation de la donnée de comptages automatiques et l'accès pour Île-de-France Mobilités aux données de comptages automatiques ;
- l'enrichissement des comptages et enquêtes classiques et la substituabilité des méthodes classiques par les comptages automatiques.

1) Etat des lieux des comptages automatiques

Dans un délai de trois mois après la signature du présent contrat, la RATP fournira **un état des lieux détaillé des systèmes de comptages automatiques sur les lignes déjà équipées.**

- le type d'équipement (type de cellule et/ou système de pesée),
- les caractéristiques du système (comptages des montants/descendants par arrêt, de la charge, etc.),
- le degré de précision du comptage
- le taux d'équipement du matériel roulant de la ligne

Cet état des lieux du système de comptage par ligne sera mis à jour annuellement et transmis sous format Excel le 31 mars de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum

de trois mois après la signature du contrat) ; l'information est également transmise dans le cadre du rapport annuel.

Pour les lignes de tramway T3a, T3b, T5, T6, T7, T8 déjà équipées de système de comptages fonctionnels, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités la méthodologie utilisée et le processus qui a été mis en place pour valider les données de comptage automatique.

2) Validation de la donnée de comptages automatiques

Île-de-France Mobilités et la RATP examineront ensemble dans le cadre d'un groupe de travail dédié les critères de validation de la donnée issue des comptages automatiques. Ces critères porteront notamment sur :

- la fiabilité des capteurs (pesée et cellules compteuses) selon le type de matériel
- la fiabilisation de la chaîne de remontée de la donnée, de l'embarqué (matériel roulant) vers le système d'information ;
- le post traitement des données brutes et la mise à disposition de requêtes idoines à destination des différents type d'utilisateurs, Île-de-France Mobilités en premier lieu, de manière à disposer de données nécessaires à la connaissance du trafic.

L'ensemble des travaux de validation de la donnée de comptage automatique détaillés ci-après fera l'objet de réunions de suivi régulières de ce groupe de travail, conduites à l'initiative de la RATP : a minima 4 réunions par an, sont à prévoir. Les réunions se tiendront jusqu'à validation / invalidation des données de comptages automatiques sur l'ensemble des lignes équipées.

Chaque réunion fera l'objet d'une présentation transmise 3 jours ouvrés avant la tenue du comité à Île-de-France mobilités et d'un compte rendu écrit transmis à Île-de-France Mobilités dans un délai de 10 jours ouvrés après la réunion.

a) Evaluation de la fiabilité des capteurs

Des expérimentations seront conduites par la RATP, selon un ordre de priorité et un calendrier à définir conjointement entre la RATP et Île-de-France Mobilités lors des réunions du groupe de travail, pour chaque technologie de capteurs par matériel roulant équipé et par ligne afin d'aboutir à une évaluation du niveau de fiabilité des capteurs équipant les matériels roulants en circulation. La question des protocoles de qualification à mettre en place via des comparaisons alternatives avec un comptage de référence sera débattue avec Île-de-France Mobilités. Il conviendra notamment de prévoir d'éventuels avenants pour le financement spécifique des comptages alternatifs ne pouvant bénéficier de l'effet d'aubaine d'un comptage contractuel.

Ces études peuvent être menées indépendamment du travail de fiabilisation de la chaîne de remontée évoqué dans le paragraphe ci-après. Néanmoins, les études de qualification des capteurs sont plus pertinentes et plus robustes lorsqu'un travail de fiabilisation a été préalablement mené sur les équipements embarqués (pas d'apurement préalable des données de comptage automatique et base de comparaison plus large).

b) Fiabilisation de la chaîne de remontée des données

La fiabilisation de la chaîne de remontée est une condition indispensable à la mise en qualité des données de comptage automatique. Celle-ci doit se faire à deux niveaux :

- au niveau de l'embarqué (matériel roulant) : La donnée de comptage automatique est enrichie de manière native via une interface du système de comptage automatique avec les autres équipements embarqués, ce qui permet de disposer d'une information horodatée et localisée au niveau du train. Pour garantir la complétude et la fiabilité des données collectées, les différents équipements embarqués de la chaîne doivent avoir fait l'objet d'une fiabilisation logicielle menée par la RATP dans un délai de 6 mois après validation par Île-de-France Mobilités de la nécessité du développement lors d'un groupe de travail.
- au niveau du sol, avec l'évolution des systèmes de collecte Telecom et la mise en place d'interfaces de détection des anomalies relatives à la collecte.

c) Post-traitement des données brutes de comptages automatiques et transmission

La RATP s'engage à mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités les données après application des règles de gestion validées dans les travaux conjoints RATP/Île-de-France Mobilités, en adéquation avec les référentiels Île-de-France Mobilités et au format de données souhaités. La RATP transmettra les données brutes et les données retraitées selon les règles de gestion définies conjointement avec Île-de-France Mobilités. La RATP s'engage à fournir les données brutes et retraitées à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la mise en service d'un nouveau système de comptages automatiques sur une ligne de Tramway (rétrofit ou nouveau matériel roulant équipé).

Pour les besoins de cet article, un nouveau système de comptages automatiques sera considéré comme mis en service dès lors qu'un certain pourcentage de véhicules mettant en œuvre ce nouveau système de comptage, à fixer au cours des réunions du groupe de travail, circulera sur la ligne cible. A défaut de décision sur ce pourcentage en groupe de travail, le niveau de 100% sera retenu pour considérer qu'un nouveau système de comptages automatiques est mis en service.

La RATP mettra en place un envoi mensuel des données de comptages automatiques à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la validation conjointe Île-de-France Mobilités/RATP des règles de gestion pour les lignes dont les comptages automatiques sont fonctionnels. Pour les autres lignes, le paragraphe précédent indique un délai de 6 mois après la mise en service d'un nouveau système de comptage sur une ligne donnée.

Si, lors du cadrage de la mise en œuvre des règles de gestion, il apparaissait que la réalisation des traitements associés ne pouvait avoir lieu dans le délai imparti de 6 mois, RATP justifiera un nouveau délai de mise à disposition afin d'apporter les modifications nécessaires au présent article par voie d'avenant.

En tout état de cause, le délai de mise à disposition des données brutes et retraitées pour les matériels roulants existants ne dépassera pas la moitié de la durée du contrat.

Ces données seront constituées de :

- Date et heure
- Ligne
- Sens
- Point d'arrêt
- Nombre de montants
- Nombre de descendants
- Porte
- Indication sur la fiabilité de la donnée
- Indication sur l'origine de la donnée : brute ou retraitée

Dans le cas où une règle de gestion impliquerait l'utilisation de données historisées sur une certaine période, le délai de mise à disposition pour un système de comptage existant comme pour un nouveau système de comptage automatique sera majoré du délai correspondant à cette période.

d) Co-construction d'un service d'accès à distance

Indépendamment des envois contractuels définis ci-dessus, la RATP proposera à Île-de-France Mobilités un service permettant un accès distant à ces données. Ce service, dont les premières livraisons interviendront au plus tard 6 mois après la validation commune Île-de-France Mobilités/RATP des règles de gestion, sera défini lors d'ateliers de co-construction dont la composition et les modalités de déclenchement seront fixées au cours des réunions du groupe de travail. Le planning de ces livraisons devra être affiné et validé en fonction des dates du démarrage de cette démarche de co-construction. La durée d'archivage des livraisons doit être de 5 ans et les données doivent être transmises automatiquement à J+2+D, où D désigne le délai de remontée complète des données par le système de comptages automatiques. Les délais D seront portés au document d'état des lieux détaillé.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de développer son propre espace de stockage et d'archivage. Le cas échéant, les fichiers de données auxquels les règles de gestion définies auront été appliquées devront être déposés par la RATP sur les systèmes d'Île-de-France Mobilités (suivant les mêmes délais que la mise à disposition sur le système d'archivage décrit ci-dessus). Cette éventualité sera examinée dans le cadre de la concertation sur les choix techniques initiaux du groupe de travail conjoint RATP/Île-de-France Mobilités.

3) Enrichissement et substituabilité des comptages et enquêtes classiques par les données de comptages automatiques

a) Définition des périmètres d'enrichissement et de substituabilité

La RATP proposera à Île-de-France Mobilités d'utiliser les données de comptages automatiques pour remplacer les enquêtes classiques. Avant de valider l'utilisation de ces données, la RATP étudiera :

- L'enrichissement que pourrait apporter ces données aux comptages et enquêtes classiques :
 - o *Quelles informations, complémentaires ou redondantes, ces données apportent-elles en termes de connaissance du trafic (montant descendants par station, charge pour chaque inter-station, serpents de charge par ligne, etc.) ?*
 - o *Comment ces données peuvent-elles améliorer les données classiques (meilleure qualité, fréquence plus élevée, information complémentaire...) ?*
- Les conditions éventuelles de substituabilité de ces données aux méthodes classiques.

Ainsi, pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, la RATP proposera :

- un champ d'utilisation de l'enrichissement de la donnée qualifiée aux comptages et enquêtes classiques, à faire valider par Île-de-France Mobilités : conditions d'utilisation, liste des matériels et des lignes concernées, etc.
- le cas échéant : des critères de substituabilité de la donnée à d'autres données recueillies manuellement.

La substituabilité – partielle ou totale – des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques sera basée sur la réalisation de campagnes comparatives avec des données recueillies par d'autres biais (notamment : comptages manuels, par caméra...). Concrètement, la campagne de fiabilisation des comptages peut servir à la substituabilité des comptages automatiques. Le bilan de chaque campagne comparative fera l'objet d'une note écrite transmise à Île-de-France Mobilité qui validera la substituabilité partielle ou totale des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques.

b) Conduite de l'enrichissement / substituabilité aux méthodes classiques

Pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, l'étude portant sur l'enrichissement et la substituabilité aux données classiques sera réalisée dans un délai de 6 mois après la validation par Île-de-France Mobilités de la donnée qualifiée de comptages automatiques.

c) Intégration des données qualifiées de comptages automatiques dans les livrables : fichiers de comptages, d'enquêtes, indicateurs

La RATP étudiera les modalités d'intégration de la donnée qualifiée de comptages automatiques et validée par Île-de-France Mobilités pour l'enrichissement ou la substituabilité aux données classiques aux livrables (fichiers de comptages, d'enquêtes, d'indicateurs). Ces modalités feront l'objet d'une note présentant la méthodologie et le calendrier de mise en œuvre et transmise par la RATP à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après le rendu des études visées au b). Elles feront également l'objet d'un chiffrage (coûts supplémentaires, coûts évités) présenté par la RATP pour envisager le financement des éventuels surcoûts dans le cadre d'un avenant au présent contrat.

Article 22-2 Suivi du trafic par l'utilisation de données numériques ou expérimentations

L'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth, ...) pour l'estimation des trafics et l'identification des itinéraires des voyageurs est en plein développement. Compte tenu de l'intérêt partagé d'Île-de-France Mobilités et de la RATP pour l'expérimentation et le développement de ces méthodes, l'EPIC RATP et Île-de-France Mobilités s'informeront des initiatives qu'ils mèneront sur ces sujets.

Plus précisément, au moins une fois par an, au plus tard le 31 mars de chaque année, les deux parties échangeront sur les méthodologies et les résultats. A cette occasion, la RATP établira un bilan des expérimentations ou des partenariats conclus à l'année n-1, en matière d'innovation sur le sujet de l'amélioration de la connaissance et du suivi du trafic relatifs aux transports en commun. Île-de-France Mobilités pourra demander des présentations orales de certaines expérimentations. Ces présentations seront considérées comme confidentielles et relevant du secret d'affaires RATP.

L'apport de ces nouvelles méthodes pour un éventuel remplacement des enquêtes réalisées par des méthodes classiques sera étudié conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP et soumis à la validation d'Île-de-France Mobilités.

Article 22-3 Suivi du trafic par comptages et enquêtes classiques

Les comptages et enquêtes classiques sont les suivants :

- Comptages sur l'inter-station la plus chargée et estimation des taux de charge ;
- Enquêtes origines-destinations ;
- Comptages « exhaustifs » sur les lignes non équipées de dispositifs de comptages automatiques permettant de s'y substituer.

Une programmation des comptages et enquêtes classiques pour l'année n sera proposé par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat), et comprendra :

- Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes classiques au cours de l'année n, à établir conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités ;
- Les questionnaires et les notes méthodologiques détaillées mises à jour pour chaque type de comptages et d'enquêtes (permettant notamment de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité).

Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés l'année n sera présenté au début du 2^{ème} trimestre de l'année n+1 ;

1) Comptages sur les tronçons les plus chargés et estimation des taux de charge

a) Présentation

La RATP réalise un suivi ligne par ligne du nombre de voyageurs présents sur l'inter-station la plus chargée, dans le sens le plus chargé (ou dans les deux sens, si les deux sens sont comptés).

Durant le contrat 2016-2020, des comptages visuels étaient effectués :

- 2 fois par mois pour chaque ligne, sur l'heure de pointe la plus dimensionnante, deux jours de semaine de Plein Trafic (mardi et jeudi) et sur les différentes périodes du tableau de marche, afin de procéder à une moyenne ;
- dans le sens de la pointe la plus chargée (n'est retenue que la période d'une heure) ;
- au point de plus forte charge

b) Améliorations demandées à l'horizon 2022

Au plus tard trois mois après la signature du contrat et après chaque changement méthodologique, la RATP transmettra une note méthodologique détaillée portant sur la méthodologie de réalisation des comptages sur l'inter-station la plus chargée. Cette note présentera également le calcul des taux de charge à partir des données de comptages visuels.

La RATP s'engage à étudier l'évolution de la méthode de réalisation des comptages sur l'inter-station la plus chargée, sur les lignes pour lesquelles les comptages automatiques n'auront pas été validés :

- à une granularité au train par train
- à différents moments de la journée pour les jours de semaine ;
- les samedis et dimanches.

Les modalités de réalisation feront l'objet d'une note présentant les coûts estimatifs associés et le calendrier de mise en œuvre. Cette note sera transmise au plus tard le 31 décembre de l'année 2021.

c) Livrables

Sur la base des comptages réalisés, la RATP transmettra le taux de charge brut et le taux de charge pondéré, dans un format Excel. L'Article 24-12) rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises.

Ces indicateurs de charge seront mis en relation avec l'intervalle moyen réalisé par rapport à l'intervalle moyen contractualisé. Les éléments liés à d'éventuelles perturbations de l'exploitation seront indiqués, le cas échéant.

2) Enquêtes origines-destinations

a) Présentation

La RATP réalise des enquêtes origines-destinations, un jour ouvrable moyen de plein trafic, qui permettent de connaître la structure origine-destination ainsi que le nombre de montants-descendants. Ces enquêtes comprennent un comptage exhaustif préalable pour les lignes non équipées de dispositifs de comptages automatiques validés et dont la substituabilité a été établie.

Dans le contrat 2016-2020, la moitié des lignes devait être comptée et enquêtée une fois pendant la durée du contrat sans que la durée entre deux comptages/enquêtes consécutifs pour une ligne donnée ne dépasse 8 ans.

b) Améliorations demandées pendant la durée du présent contrat

Dès l'entrée en vigueur du présent contrat, la RATP transmettra la liste indicative des lignes qui doivent être enquêtées sur la période du contrat telles qu'indiquées dans le paragraphe a). Cette liste sera complétée et mise à jour au plus tard le 31 octobre de chaque année contractuelle pour l'année n+1.

Par ailleurs, afin de disposer d'une vision du trafic non restreinte aux jours ouvrables des périodes de plein de trafic, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités une estimation des coûts supplémentaires liés à la réalisation d'enquêtes durant le week-end (samedi et dimanche) et pour différentes phases du tableau de marche par type de matériel et par catégorie de fréquentation.

La RATP transmettra également à Île-de-France Mobilités une estimation des coûts supplémentaires liés à la réalisation d'enquêtes de telle sorte que toutes les lignes soient enquêtées au moins une fois par contrat.

L'opportunité de réalisation de ces enquêtes complémentaires sera validée par Île-de-France Mobilités ligne par ligne, au regard des capacités de substitution des comptages préalables aux enquêtes origines-destinations manuelles par des comptages automatiques géolocalisés.

La RATP transmettra à Île-de-France Mobilités ces coûts au plus tard le 30 septembre 2021.

Cas des lignes pour lesquelles les comptages automatiques n'ont pas été validés

Le calendrier de réalisation des enquêtes ainsi que la méthodologie qui sera mise en œuvre seront établis sur proposition de la RATP et feront l'objet d'une validation par Île-de-France Mobilités au plus tard 30 jours avant le début du terrain.

En cas de situation exceptionnelle prévue pouvant impacter le déroulement des enquêtes, la décision de suspendre les enquêtes fera l'objet d'un échange entre la RATP et Île-de-France Mobilités et sera soumise à la validation d'Île-de-France Mobilités pour une réponse le jour même. A défaut de retour dans ce délai, la décision de la RATP sera considérée comme acceptée par Ile-de-France Mobilités.

Dans le cas d'une interruption inopinée et imprévisible, la décision de suspendre l'enquête sera prise par la RATP qui en informera Île-de-France Mobilités le jour même et après interruption de l'enquête.

Cas des lignes pour lesquelles les comptages automatiques ont été validés et leur substituabilité établie

En s'appuyant sur les données de comptages automatiques validées et substituables, la RATP proposera une méthode allégée des enquêtes origine-destination, permettant de reconstituer notamment le parcours moyen réalisé par les usagers d'une ligne.

c) Livrables

Pour chaque ligne enquêtée, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard dans les 4 mois suivant la réalisation de l'enquête, sauf cas particulier convenu conjointement, et après chaque actualisation :

- la base de données brutes de l'enquête au format CSV et le lexique associé
- un tableau d'analyse des résultats de l'enquête, faisant apparaître trafic, point de plus fort flux et sens dominant entre l'enquête actuelle et la précédente et en lien avec les changements majeurs intervenus sur la ligne entre les deux enquêtes.
- les matrices origines - destinations arrêt par arrêt, par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir.

Les transmissions à Île-de-France Mobilités pourront être regroupées deux fois par an, au plus tard le 31 mars et le 30 septembre. L'Article 24-12) rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises.

3) Comptages exhaustifs sur les lignes non équipées de dispositifs de comptages automatiques permettant de s'y substituer

a) Présentation

Pour les lignes non équipées de systèmes de comptages automatiques validés et dont la substituabilité est établie, des comptages exhaustifs des montants et descendants par arrêt seront réalisés un jour ouvrable de plein trafic. La moitié des lignes non équipées seront comptées sur la période du contrat. Cette proportion sera établie en considérant l'ensemble des comptages exhaustifs, qu'ils soient réalisés isolément ou dans le cadre des enquêtes origines-destinations.

Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages au cours de l'année n sera établie conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 octobre de l'année n-1. Pour l'année 2021, la liste est établie et transmise par la RATP dès la signature du contrat. En cas de circonstances particulières, cette liste pourra être adaptée en cours d'année, en coordination entre Île-de-France Mobilités et la RATP et après validation d'Île-de-France Mobilités.

Pour établir cette liste, la RATP tiendra notamment compte de la demande suivante d'Île-de-France Mobilités. Dans le cadre de l'enquête avant/après accompagnant les mises en service, des comptages exhaustifs seront effectués de manière systématique pour les lignes prolongées ne disposant pas de systèmes de comptages automatiques permettant de connaître les montants et descendants par arrêt. Le financement de ces campagnes de comptage exhaustif doit être intégré aux conventions de financement du projet d'infrastructure réalisé. Si tel n'est pas le cas, la RATP alertera Île-de-France Mobilités pour un financement, ou un complément de financement, dans le cadre d'un avenant au présent Contrat. Les comptages réalisés tiendront compte de la nature des évolutions de la ligne pour identifier le plus précisément possible les impacts sur le trafic généré par les modifications apportées à la ligne. Dans ces cas, les délais de réalisation des comptages seront de l'ordre de 12 mois après la modification / mise en service de la ligne.

b) Améliorations demandées dès l'entrée en vigueur du présent contrat

Le calendrier de réalisation des comptages exhaustifs ainsi que la méthodologie qui sera mise en œuvre seront proposés par la RATP et feront l'objet d'une validation par Île-de-France Mobilités au plus tard 60 jours avant le début du terrain.

En cas de situation exceptionnelle prévue pouvant impacter la qualité des comptages, la décision de suspendre les comptages fera l'objet d'un échange entre la RATP et Île-de-France Mobilités et sera soumise à la validation d'Île-de-France Mobilités.

c) Livrables

Pour chaque ligne comptée, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard dans les 3 mois suivant la réalisation de du comptage, sauf cas particulier convenu conjointement :

- la base de données brutes du comptage au format csv et le lexique associé (L'Article 24-12 rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises) ;
- un rapport d'analyse des résultats du comptage, comprenant notamment la comparaison avec le précédent comptage et les changements majeurs intervenus sur la ligne entre les deux comptages.

Article 23 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités les différents indicateurs synthétiques détaillés dans la suite du présent article :

- Serpents de charge par ligne ;
- trafic moyen par ligne ;
- trafic mensuel ;
- Mesure globale du trafic ;
- Demandes ponctuelles.

Les notes méthodologiques de construction de chacun des indicateurs listés ci-après (permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité) seront transmises par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année n au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat).

Article 23-1 Serpents de charge par ligne

a) Présentation

Les serpents de charge d'une ligne de tramway correspondent aux montants et descendants par arrêt. Ils peuvent être élaborés sur la journée ou par tranche horaire (heure de pointe du matin et du soir).

Au 31 décembre 2020, les serpents de charge sont élaborés à partir des résultats des comptages exhaustifs réalisés sur un jour ouvrable.

b) Livrables

Sur la base des comptages et enquêtes manuels, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités, pour chaque ligne du réseau de tramway objet du présent contrat, les serpents de charge par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir (les plages horaires correspondant à la notion de pointe peuvent différer selon les lignes).

Ces serpents de charge seront transmis à Île-de-France Mobilités en mars et en octobre de chaque année au format Excel. L'Article 24-12) rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Dès que les comptages automatiques auront été validés et leur substituabilité établie, les serpents de charge seront transmis par type de jour (jours ouvrables, samedi, dimanche) pour les différentes phases du tableau de marche et différentes tranches horaires.

Les serpents de charge par ligne pourront être demandés et affinés selon les besoins d'études d'Île-de-France Mobilités. Dans l'attente de la mise à disposition de l'outil de requêtage des données, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de demander ponctuellement des extractions manuelles par période horaire, type de jour et par phase du tableau de marche sur les lignes équipées de dispositifs de comptages automatiques validés et dont la substituabilité a été établie. Les données pourront être détaillées par ligne, par sens et par arrêt. Les données demandées seront transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 30 jours après la demande, au format Excel. Un délai additionnel de 10 jours est à appliquer si la demande est formulée en amont ou pendant une période de congés scolaires.

Article 23-2 Le trafic moyen par ligne

Sur la base des comptages réalisés, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités, le trafic moyen par ligne :

- Trafic jour pour la période scolaire selon quatre jours types lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés,
- Trafic jour pour les autres tableaux de marche (vacances scolaires, juillet Phase 1 et août Phase 2) selon quatre jours types : lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés

Ces données sont transmises pour le mois m au format Excel - et au format base de données (csv) dès que possible après la signature du contrat - dans le courant du mois m+1, au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurée. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir

des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période.

Article 23-3 Le trafic mensuel

Les données de trafic mensuel seront transmises au mois n pour le mois n-1, au format Excel et au format base de données (csv), au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période. Par ailleurs, la RATP communique à Île-de-France Mobilités chaque mois, le suivi du trafic sur les lignes en tableau de marche travaux. L'Article 24-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Article 23-4 Mesure globale du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation de chaque ligne du réseau de tramway sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel).

Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de tramway, le nombre de voyages et le nombre de voyages x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne de tramway. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées (csv). Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période. L'Article 24-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

La RATP soulignera les évolutions les plus notables et formulera des éléments d'analyse de ces évolutions. Toute évolution liée à des changements d'ordre méthodologique sera indiquée.

Article 23-5 Demandes ponctuelles

Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de demander ponctuellement à la RATP des données trafic. Ces demandes porteront sur un nombre limité de jours (à concurrence de 7 jours) et permettront de répondre à des besoins d'analyse sur des événements ponctuels (pics de pollution, incidents d'exploitation, grèves, nuits festives, etc.). Elles n'excéderont pas 10 demandes par an.

Sur demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmettra des exploitations :

- des enregistrements des validations magnétiques à bord des tramway (volumes de validations) incluant les différents types de titres de transports, par jour ;
- des données issues des cellules de comptages automatiques ;
- de toute autre méthode (Bluetooth, Wi-Fi) qui aura fait l'objet d'une validation préalable par Île-de-France Mobilités.

Ces informations sont transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 25 jours après la demande, au format Excel. Un délai additionnel de 10 jours est à appliquer si la demande est formulée en amont ou pendant une période de congés scolaires.

Article 24 Transmission des informations

L'ensemble des données, études et Résultats produits dans le cadre de ce chapitre appartiennent à la Partie qui les a produites.

Les données mentionnées dans le chapitre « Connaissance du trafic » communiquées par la RATP et qui relèveraient du secret des affaires de cette dernière seront soumises aux règles de confidentialité définies à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

Elles appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Ile de France.

Article 24-1 Engagements de la RATP concernant la transmission des données à Île-de-France Mobilités

1) Niveau de qualité

La RATP fait son possible afin de garantir la qualité et de la complétude des données transmises à Île-de-France Mobilités.

Pour l'ensemble des données mentionnées dans le chapitre Connaissance du trafic transmises à Île-de-France Mobilités, la RATP joint les lexiques ainsi que les notes méthodologiques détaillées en cas d'actualisation de la méthode entre l'envoi prévu dans les articles précédents et l'envoi des données.

Par principe et sur l'ensemble du périmètre du chapitre « Connaissance du trafic », Île-de-France Mobilités est associée aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation.

2) Format et périodicité

Île-de-France Mobilités s'est engagée, aux côtés des opérateurs de transports collectifs en Île-de-France, dans la mise en œuvre de référentiels d'information voyageurs sur les données transports (arrêts, lignes) qui s'appuient sur l'identification unique, pérenne et partagée des objets métier. Ils permettent de garantir l'interopérabilité des données entre les différents systèmes d'information voyageurs qui les utilisent ainsi qu'un meilleur suivi dans le temps.

Île-de-France Mobilités a pour objectif que tous les résultats d'enquêtes et de comptages listés dans le présent chapitre soient rattachés dans le cadre d'exécution du présent contrat aux identifiants de ces référentiels au plus tard à partir du 31 janvier 2022. Cependant, dès que possible après la signature du contrat, les données des arrêts devront comprendre le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX).

En complément des fichiers Excel et dès que possible après la signature du contrat, l'ensemble des données des enquêtes et des comptages réalisés à compter de la date de signature du Contrat seront

transmises sous forme de base de données (CSV) structurées et référencées avec le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX) et permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique préexistant.

Pour cela, des échanges auront lieu au préalable entre Ile-de-France Mobilités et la RATP afin de se mettre d'accord sur la mise en forme spécifique de ces données. Ile-de-France Mobilités transmettra à cette occasion à la RATP ledit référentiel. La RATP transmettra les données dues au titre de la période écoulée entre le 1er janvier 2021 et la date de validation du format dans un délai de 6 mois après validation du format.

L'ensemble des données, notes et rapports listés dans le chapitre Connaissance du trafic seront transmises à la Direction de la prospective et des études, selon la périodicité indiquée.

3) Communication publique sur les données de suivi du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant toute éventuelle communication publique par la RATP, les données mentionnées dans le chapitre Connaissance du trafic.

La RATP se réfère, pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic, aux indicateurs et méthodologies mentionnés dans le chapitre Connaissance du trafic.

4) Communication des données de suivi du trafic par la RATP à des tiers

Préalablement à toutes transmissions, la RATP informe Île-de-France Mobilités en cas de communication des données de trafic à des tiers, y compris à des filiales du groupe RATP.

5) Transmission de données complémentaires de suivi du trafic par comptages et enquêtes

Île-de-France Mobilités est en droit de demander à la RATP la communication de données de suivi du trafic par comptages et enquêtes qui auraient été recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat mais qui ne seraient pas listées dans le chapitre Connaissance du trafic.

La RATP s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités lesdites données, qui sont liées à l'exécution du service public dont Île-de-France Mobilités est responsable.

Article 24-2 Confidentialité des données relatives au suivi et à la connaissance du trafic

1) Conditions générales

Île-de-France Mobilité est en droit de diffuser à des tiers les données listées dans le chapitre Connaissance du Trafic, à l'exception des données et informations identifiées par la RATP comme relevant du secret d'affaire – qui sont confidentielles. La RATP expliquera les motifs selon lesquels elle considère ces données comme relevant du secret des affaires. Lorsqu'elle en est destinataire, Île-de-France Mobilités s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer cette confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations conformément à l'obligation générale de confidentialité prévue à l'article 8 de la partie 1 du présent contrat.

Ile-de-France Mobilité devra informer la RATP par écrit de la transmission à des tiers de ces données, en l'informant sur la nature et la granularité des informations et données.

Les documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 23-1, graphiques offres/demande, rapports d'enquête et base de données associées dans le cas des enquêtes AVAP, analyses spécifiques, visualisation de données....) ne pourront être communiqués qu'avec l'accord préalable écrit de la RATP.

L'ensemble des données transmises par Île-de-France Mobilités à des tiers dans ce cadre sont soumises à l'engagement du tiers destinataire (collectivité territoriale ou entité publique) de ne pas les utiliser et divulguer en-dehors de ses besoins propres d'intérêt général.

2) Mise en open data des données de trafic

a) Principe général

Île-de-France Mobilités souhaite favoriser l'accès aux données du plus grand nombre. Île-de-France Mobilités encourage ainsi les opérateurs à l'ouverture de leurs données de trafic. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de mettre en ligne sur sa plateforme d'open data les données listées dans le chapitre Connaissance du trafic – à l'exception des données qui relèvent du secret des affaires de la RATP.

Cette faculté de mise en open data, sous réserve du secret des affaires, concerne les données visées à l'Article 22 et à l'Article 23, à l'exclusion des documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 23-1, graphiques offres/demande, rapports d'enquête et bases de données associées dans le cas des enquêtes AVAP, analyses spécifiques, visualisation de données....).

b) Conditions particulières de réciprocité des données visées au point a, mise en open data

Les données concernées par les conditions de réciprocité sont :

- les données listées à l'Article 22 et à l'Article 23 de type comptage et suivi du trafic, à une maille plus fine que des plages horaires élargies (du type 6h-10h, 10h-16h, 16h-20h, après 20h).
- les données listées à l'Article 22 issues d'enquêtes à une maille plus fine que la journée

Pour ces données, la RATP accepte qu'elles puissent être mises en open data par Île-de-France Mobilités sous réserve qu'elle garantisse la réciprocité dans la fourniture des données par l'ensemble des opérateurs de transports et de mobilités sous convention avec Île-de-France Mobilités ainsi que la simultanéité de la fourniture de ces données.

A ce titre, chacun de ces opérateurs devront respecter une obligation strictement identique, dans les mêmes conditions, et pour des données similaires, présentant le même degré de granularité.

S'agissant en particulier des données de comptages automatiques, la similarité des données se définit par la signification, la granularité, les modalités de constitution et d'agrégation par rapport aux données brutes.

La mise à disposition de ces données en open data par Île-de-France Mobilités devra se faire à la même date pour l'ensemble des opérateurs conventionnés avec Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités devra s'assurer que tout nouvel opérateur sous convention avec elle devra se conformer aux mêmes obligations, dès la conclusion de leur convention.

Île-de-France Mobilités devra permettre à la RATP de vérifier le respect de ces obligations de réciprocité.

Des échanges pourront prendre place à tout moment sur la durée du contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour tenir compte des évolutions techniques et de contexte applicables à ces obligations de réciprocité en vue d'améliorer la démarche Open Data souhaitée par Île-de-France Mobilités.

Article 24-3 Exploitation des données de connaissance du trafic par RATP

En tant que propriétaire, la RATP demeure libre d'exploiter les données de connaissance du trafic qu'elle produit.

TITRE II. QUALITE DE SERVICE

Après la régularité/ponctualité, la qualité du service rendue aux voyageurs dans l'ensemble des espaces transport franciliens est une priorité d'Île-de-France Mobilités. Les trois principales attentes exprimées par Île-de-France Mobilités concernent :

- l'information voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- la maîtrise des espaces , qui passe notamment par une présence humaine au service des voyageurs, et une amélioration générale de l'ambiance et de la netteté des espaces ;
- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour tous et en particulier les personnes à mobilité réduite.

La RATP s'engage à maintenir un haut niveau de qualité du service sur ces différents volets, sur la base des conditions figurant dans le présent Titre. Le système de suivi et de mesure de la qualité de service tient compte de ces ambitions.

RATP en tant qu'Opérateur de Transport ne peut s'exonérer de ses obligations et notamment de leur traduction dans la Qualité de Service, quelle que soit la performance du Gestionnaire d'Infrastructure.

Chapitre I - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service

De même que pour les indicateurs définis au Chapitre III « Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence » du TITRE I, Île-de-France Mobilités considère la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite placer les voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation de la RATP pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux

voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes, dans les conditions prévues au présent
Titre :

- Une répartition des incitations financières cohérente avec les priorités des voyageurs ;
- Un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové permettant aux résultats des indicateurs d'être plus proches de la réalité perçue par les voyageurs.

Article 25 Les principes de mesure

Article 25-1 Niveaux de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus, pénalités ou transmis à titre d'information, est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits dans les fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1, VII-A-8 à VII-A-12 et VII-A-18.

La fixation de ce niveau objectif prend en compte :

- Le niveau de qualité atteint à la signature du contrat ;
- Les équipements en service à la signature du contrat ;
- Les investissements financés par Île-de-France Mobilités sur la durée du contrat.

Article 25-2 Modalités de mesure

Les fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1, VII-A-8 à VII-A-12 et VII-A-18 définissent également les principes intangibles relatifs à la mesure de chaque indicateur :

- définition de l'indicateur ;
- périmètre de mesure de l'indicateur ;
- niveau d'objectif ;
- montant de l'enveloppe financière, le cas échéant ;
- méthode et périodicité de mesure ;
- grille de mesure, le cas échéant ;
- méthode de calcul ;
- cas d'exonérations ;
- reporting.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise, transmis à Île-de-France Mobilités durant toute la durée du contrat, et dans les conditions prévues dans l'annexe VII-A-1 :

- Mensuellement
 - A titre d'information par ligne pour le métro, RER, et tramway, et par sous-réseau pour le bus ;

- Trimestriellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus. Une présentation trimestrielle des résultats est également réalisée lors du Comité Qualité de Service IDFM ;

- Annuellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus ainsi qu'à titre d'information par ligne pour métro et tramway. Un bilan annuel des résultats est également réalisé lors du Comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus.

Les indicateurs mesurés par enquêteur client mystère (ECM) seront pilotés/mesurés directement par Île-de-France Mobilités au plus tard à partir de 2024. La date prévisionnelle de reprise des ECM sera convenue après échanges entre les deux parties, au plus tard à la fin de l'année 2021, en tenant compte des échéances des marchés en cours. Toutefois, si la date prévisionnelle de reprise des ECM devait évoluer pour des raisons techniques, Île-de-France Mobilités préviendra la RATP 9 mois avant le démarrage des mesures de ces indicateurs. A partir de la date de démarrage des mesures par Île-de-France Mobilités, le coût de réalisation des mesures, jusqu'alors inscrit dans les charges d'exploitation de la RATP, ne sera plus porté financièrement par la RATP, et sera ainsi supprimé des charges d'exploitation. Les conditions financières de la reprise par Île-de-France Mobilités des ECM seront définies par avenant.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet l'ensemble des résultats et documents négociés dans le cadre de la reprise des ECM par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités s'assurera que les délais de transmission des résultats, convenus entre les Parties, seront compatibles avec le calcul d'indicateurs hybrides par la RATP et leur transmission à IDFM.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet l'ensemble des résultats et documents négociés dans le cadre de la reprise des ECM par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités s'assurera que les délais de transmission des résultats, convenus entre les Parties, seront compatibles avec le calcul d'indicateurs hybrides par la RATP et leur transmission à IDFM.

La RATP transmettra les informations utiles pour l'organisation des appels d'offres, soit a minima les éléments méthodologiques, les cahiers des charges relatifs aux enquêtes de la RATP ainsi que les charges d'exploitation afférentes à la réalisation et au contrôle de ces mesures. Ces éléments seront transmis à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31/12/2021, dans le respect des stipulations relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat. La RATP indiquera sur les documents les informations relevant du secret des affaires.

Île-de-France Mobilités s’engage à assurer la continuité méthodologique permettant à la RATP d’atteindre le niveau de qualité de service visé, dont la transmission quotidienne des données et des observations issues des enquêtes clients mystère à destination des managers.

L’ensemble des résultats est ensuite fourni à un rythme mensuel sur la durée d’exécution du Contrat. En cas de modification des autres documents ci-dessus visés (notamment passation d’un avenant), les documents mis à jour sont fournis dans un délai à convenir entre les Parties à compter de leur signature à Île-de-France Mobilités.

Article 26 Critères d’appréciation de la qualité de service

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines détaillés ci-après, selon les modalités définies à l’Article 25 de la Partie 3 du présent contrat :

Article 26-1 Les indicateurs par politique

Les fiches indicateurs figurent en annexes VII-A-1 et VII-A-8 à VII-A-12.

1) Ponctualité/Régularité

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le TITRE I relatif à l’offre.

2) Information voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Information statique en situation normale en station/au point d’arrêt	X	X	X
Information statique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X
Information dynamique en situation normale en station/au point d’arrêt	X	X	X
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X	X	X

Information voyageurs en situation perturbée imprévue en station et à distance	X	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue à bord (dans des modalités à définir par les Parties)	X	X	X
Pénalité			
Information voyageurs en cas de grève	X	X	X

3) Contact voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Qualité du contact voyageurs à distance	X	X	X
Sécurité et confort de conduite	X	X	X
Pénalité			
Délai de contact à distance (délai fixé à 1 minute 30 secondes en début de contrat puis à 1 minute en fin de contrat)	X	X	X

4) Propreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Propreté des stations Tram	X	X	X
Propreté des véhicules	X	X	X

5) Sûreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Disponibilité des bornes d'appel voyageurs	X	X	X
Disponibilité des équipements de vidéoprotection en station	X	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection à bord *	X	X	X

* Disponibilité de la vidéoprotection embarquée : intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord (métro/RER/tramway) après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. IDFM souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après la signature du contrat.

Les indicateurs relatifs à la sûreté relevant du service interne sécurité de la RATP soumis à titre d'information sont décrits dans le Titre IV de la partie I du présent contrat. Ils ne font pas l'objet de bonus/malus et de pénalités.

6) Ventes et validations

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	Tramway Groupe 1	Tramway Groupe 2	Tramway Groupe 3
Bonus/malus			
Disponibilité des équipements de distribution	X	X	X
Disponibilité des équipements de validation	X	X	X

Article 26-2 Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par la RATP, Île-de-France Mobilités souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, Île-de-France Mobilités réalise au fil de l'eau, soit de manière continue sur l'année, une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard des différents items de la qualité de service.

Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe VII-A-18. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs du réseau RATP par ligne pour le RER, le métro, les tramways et au global du réseau de bus. Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'Article 27-3 « Impact financier de l'enquête de perception voyageurs ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, les volumétries, ainsi que le plan de sondage incluant la répartition des enquêtes en fonction des heures pleines, heures creuses, jours de semaine, seront définis conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP avec l'aide du prestataire de mesure. La RATP fournit au prestataire mandaté par Île-de-France Mobilités les autorisations d'accès nécessaires à l'exercice de cette mission en facilitant la réalisation des plans de prévention nécessaire à l'intervention des enquêteurs dans les espaces gares et stations.

Compte tenu des contraintes contractuelles d'Île-de-France Mobilité avec ses prestataires à la signature du présent contrat, es résultats de l'enquête et volumes réalisés sont communiqués mensuellement à M+15j, trimestriellement à T+30j et annuellement à A+30j à la RATP pour information pour chaque ligne Métro, RER et tramways et pour le global du réseau bus.

Afin de permettre à la RATP d'utiliser les résultats de l'enquête perception comme indicateur de pilotage de la qualité de service, de Île-de-France Mobilités s'engage à réduire ces délais au plus tard à M+10j, T+15j et A+30j en cas d'avenant ou de nouvelle consultation pour les prestations de mesures.

Île-de-France Mobilités s'engage à transmettre, sur demande de la RATP et sous réserve de faisabilité, toute information utile à la compréhension et exploitation des résultats de l'enquête, y inclus ses modalités de réalisation.

Chaque trimestre, Île-de-France Mobilités et la RATP font un point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle.

Article 27 Les incitations financières à la qualité de service

Article 27-1 Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par la RATP pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus et pénalités" décrit dans l'annexe VII-A-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

- Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois 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 " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
 - valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Il est rappelé que seuls les indicateurs qui, au sein du présent Contrat, sont expressément identifiés comme pouvant faire l'objet de bonus/malus ou de pénalités, sont susceptibles de se voir appliquer de tels bonus/malus ou pénalités. Ainsi, par exemple, les indicateurs établis « à titre d'information » sont considérés comme étant exclus des dispositifs de bonus/malus ou de pénalités.

Toute valeur du résultat annuel comprise 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, d'autre part, multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Le montant des pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

La date d'activation de l'incitation financière (bonus/malus/pénalité) de chaque indicateur est spécifiée dans l'annexe VII-A-1.

- En cas de situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production de l'offre :
 - En cas de force majeure :
Île-de-France et la RATP appliqueront le régime de force majeure fixé à l'article 16 de la Partie I.
 - En cas de situation perturbée, prévue ou imprévue, telle que définie à l'article L. 1222-2 du code des transports, hors cas de grèves de la RATP et de force majeure empêchant la réalisation des mesures et leur reprogrammation sur le même mois : Île-de-France Mobilités neutralisera la mesure sur la ligne, la période et pour le ou les indicateur(s) concerné(s). Pour les métros et tramways, au sein d'un sous-groupe, seule(s) la ou les lignes concernée(s) par une perturbation feront l'objet d'une neutralisation des mesures. La RATP s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pas pouvoir être mesurés.
 - Dans les autres cas (notamment en cas de grève de la RATP), la RATP s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pouvoir être mesurés en vue de leur neutralisation et le cas échéant définir conjointement les modalités de traitement.

Article 27-2 Pénalités pour non-respect de certains engagements de qualité de service

Certains engagements de la RATP font l'objet d'une pénalité en cas de 'situation inacceptable', qualifiée pour chacun comme une qualité de service inférieur à un niveau d'engagement.

Il s'agit :

- Information voyageurs en cas de grève ;
- Délai de contact à distance.

Article 27-3 Impact financier de l'enquête de perception voyageur

Conformément à l'Article 26-2 « Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs » une enquête mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisée chaque année par Île-de-France Mobilités, selon les modalités définies dans l'annexe VII-A-18.

Un indicateur global de perception des voyageurs est calculé selon la méthode décrite en l'annexe VII-A-18 par ligne de tramway et donnera lieu à un système d'intéressement annuel. Le bonus-malus est appliqué en fonction, d'une part de l'atteinte d'un objectif statique et, d'autre part, de l'évolution de la perception entre l'année N et l'année N-1.

A compter de 2021, le baromètre donnera lieu à bonus-malus sur la base des modalités de calcul précisées en annexe VII-A-18 et des paramètres suivants :

- Part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique (30%) :
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs dépasse l'objectif statique, la RATP obtient un bonus pour la ligne ;
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs n'atteint pas l'objectif statique, la RATP encourt un malus.

- Part dédiée à l'évolution de la perception (70%) :
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne s'améliore par rapport à l'année N-1, la RATP obtient un bonus ;
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne diminue par rapport à l'année N-1, la RATP encourt un malus.

Le bonus ou le malus global attribué à la RATP pour chaque ligne de tramway correspond à la somme des bonus/malus attribués à la part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique pour 30% et la part dédiée à l'évolution de la perception pour 70%.

L'indicateur global de perception étant calculé à partir d'une volumétrie annuelle d'enquêtes, précisée dans l'annexe VII-A-18, si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes ne peut être atteinte pour des raisons liées aux grèves, Île-de-France Mobilités et la RATP se mettront d'accord sur les modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour chaque ligne de métro et de RER concernée.

Pour l'année 2021 :

- L'enveloppe allouée aux bonus/malus applicables aux indicateurs de qualité de service portant sur la perception voyageurs est réduite de moitié, c'est-à-dire à 12,5 M€ ;
- Compte tenu du nombre plus réduit de voyageurs interrogés par semestre et de l'impact sur la marge d'erreur associée, les parties ont convenu que les seuils de déclenchements de l'incitation financière pour l'année 2021 soient adaptés à la marge d'erreur correspondant aux échantillons de mesures réellement effectuées pour les parts dynamiques et statiques ;
- La part dynamique sera calculée comme suit : mesure de l'évolution du 2nd semestre 2021 vs 1^{er} semestre 2021.

Si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes de tramway ne peut être atteinte, y compris pour 2021, pour des raisons exceptionnelles empêchant la réalisation des mesures, Île-de-France Mobilités et la RATP décideront conjointement des modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour chaque ligne de tramways concernée.

Article 27-4 Modification du calcul des indications financières pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par la RATP par le biais d'audits et/ou de contre-mesures. Ces derniers pourront également porter sur la méthodologie de mesure employée par la RATP.

Afin de permettre à Île-de-France Mobilités de réaliser des contre-mesures, la RATP s'engage à fournir dans le respect des dispositions relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat notamment le plan de sondage, les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure lorsqu'ils sont disponibles. Pour ce faire Île-de-France Mobilités informera la RATP a minima 30 jours calendaires avant la réalisation de la contre-mesure pour déterminer conjointement la liste des éléments complémentaires devant être communiqués par la RATP, organiser la fourniture des éléments précités, et partager les modalités détaillées de mise en œuvre de cette contre-mesure (notamment la convention avec le prestataire liée aux plans de prévention et à la confidentialité des données).

Les modalités de la contre-mesure (choix de la méthode, définition de la notion d'écart) sont discutées en concertation avec la RATP, avant le lancement de la contre-mesure, selon la nature de l'indicateur qualité de service qui fera l'objet de la contre-mesure.

En cas d'écarts significatifs constatés entre les contre-mesures effectuées par Île-de-France Mobilités et les mesures effectuées par la RATP, les résultats des contre-mesures et les conditions dans lesquelles elles ont été effectivement réalisées seront adressés puis présentés à la RATP pour lui permettre de faire valoir ses observations. La RATP pourra solliciter Ile-de-France Mobilités pour toute précision qu'elle considère utile.

Sous réserve d'une convergence des méthodes et des principes de mesure utilisés et en tenant compte des marges d'erreurs associées aux échantillons respectifs des mesures, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité :

- d'annuler tout ou partie du bonus éventuellement constaté à l'appui des mesures effectuées par la RATP ;
- d'appliquer un malus, si, à l'appui du détail des résultats des mesures réalisées par Île-de-France Mobilités et tout en ayant pris en compte les mesures et observations établies par la RATP, Île-de-France Mobilités considère que cela le justifie.

Dans le cas où la méthode appliquée par la RATP différerait de celle approuvée par Île-de-France Mobilités (conformément aux annexes VII-A-1 et VII-A-8 à VII-A-12), seule la méthode approuvée par Île-de-France Mobilités prévaut.

Chapitre II - Propreté et Netteté des espaces

Article 28 Netteté des espaces et des trains

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. La RATP s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres et bien entretenus sur l'ensemble du réseau. Une amélioration

significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat, sur la base d'objectifs plus conformes aux attentes des voyageurs.

En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, la RATP s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les stations, à bord des trams, dès leur détection par un agent.

Par ailleurs, la RATP s'engage à se mettre en conformité si nécessaire avec les décrets en vigueur concernant le tri des déchets produits par les voyageurs ou par la RATP.

Les modalités de mise en œuvre seront définies avec Île-de-France Mobilités et leur financement sera assuré par Île-de-France Mobilité par voie d'avenant.

Chapitre III - Accessibilité

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité d'Île-de-France Mobilités renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005 et l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi, Île-de-France Mobilités a élaboré, en sa qualité d'Autorité Organisatrice un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables puis un Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmée (SD'Ap). La mise en application de ce SD'Ap doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat. La RATP s'engage à mettre en œuvre les orientations du SDA du 14 février 2008 complété par le Réseau de Référence des gares du 8 juillet 2009, telles que programmées dans le SD'Ap.

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en lien avec les gestionnaires des voiries et les autres transporteurs, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans les conditions correspondant aux objectifs relatifs à la qualité de service inscrits dans le présent contrat, la RATP est chargée d'assurer le maintien de l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement, lorsqu'elle est incluse dans le périmètre de l'obligation réglementaire de mise en accessibilité, par des équipements disponibles et des dispositifs opérationnels dont elle a la responsabilité, qu'ils soient destinés spécifiquement aux personnes handicapées ou qu'ils facilitent les déplacements de l'ensemble des voyageurs.

Article 29 Les engagements en matière d'accessibilité

La RATP s'engage notamment à maintenir, dans les stations de tramway équipées d'ascenseurs et/ou d'escaliers mécaniques :

- Des délais d'intervention et de réparation optimaux des équipements de confort et d'accessibilité (ascenseurs – escaliers mécaniques) ;

- Une information systématique signalant la prise en compte de toute panne, ainsi qu'une information fiable sur les délais prévisionnels de réparation pour les pannes de plus de 48 heures, diffusée aux voyageurs sur place pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques.
- la mise en place d'expérimentations, à mener toujours en collaboration avec Île-de-France Mobilités, visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants.

Île-de-France Mobilités devra être informée et conviée dans le cadre de toute communication ou test réalisé en matière d'innovation, d'expérimentation et de nouveaux services.

La RATP anime un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques. Île-de-France Mobilités est systématiquement conviée aux réunions de concertation ou de présentation d'un projet avec les associations. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes-rendus sont transmis à Île-de-France Mobilités.

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités, chaque année, un ou plusieurs sujets d'étude en lien avec l'accessibilité, dans un objectif de renforcer la cohérence régionale du point de vue du voyageur. S'il le juge opportun, Île-de-France Mobilités financera une étude sur ce(s) sujet(s) en y associant les opérateurs de transport d'Île-de-France. Le Comité de suivi de la Qualité de service est le lieu d'échange sur ce point, des réunions de travail multi transporteurs sont ensuite organisées.

Article 30 L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité

La RATP met en évidence les informations relatives à l'accessibilité des lignes de tramway ainsi qu'aux équipements et services favorisant l'accessibilité et l'autonomie des voyageurs dans les gares et stations sur le site Internet de l'opérateur afin de faciliter la préparation de leurs déplacements et adresse cette liste à Île-de-France Mobilités :

- Présence et nombre d'ascenseurs (cas particulier des stations de tramway souterraines)
- Présence et nombre d'escaliers mécaniques (cas particulier des stations de tramway souterraines)

La RATP poursuit le travail engagé depuis plusieurs années sur l'accessibilité de l'information délivrée sur l'ensemble de ses canaux et notamment sur ses canaux digitaux.

Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)

Les conditions d'accueil des voyageurs et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Île-de-France Mobilités et la RATP poursuivent, afin de favoriser l'usage des transports publics, les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil des voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité par une présence humaine visible dans les espaces.

Article 31 L'accueil et l'assistance à bord de tramways

Dans le tram, la RATP s'engage à former et sensibiliser son personnel de conduite à l'accueil des voyageurs.

La RATP et Ile-de-France Mobilités souhaitent développer pendant toute la période de contrat des services à destination des voyageurs, adapté selon le contexte de déplacement, le lieu et les besoins des voyageurs.

La RATP offre aux voyageurs des services fondamentaux dans l'ensemble des stations afin que la vente, l'information voyageurs soient rendus.

La RATP et Île-de-France Mobilités s'attacheront à partager durant la première année d'exécution du contrat pour chaque station les services fondamentaux déjà déployés et ceux qu'il sera opportun de déployer sur la période contractuelle par exemple :

- Les services relatifs à l'assistance aux voyageurs (interphonie, renseignements etc.)
- Les services dédiés aux touristes, l'accueil multilingue (accompagnement évènementiel, numérique, signalétique etc.)
- Les services liés au confort et à la facilité de déplacement dans les espaces (disponibilité des équipements, propreté des espaces, confort d'attente, équipements d'intermodalité etc.)

Chapitre V - Traitement des réclamations

Article 32 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat

La RATP répond aux demandes d'information et aux réclamations qui lui parviennent relatives aux activités d'exploitation qui lui sont confiées au titre du présent Contrat et lorsqu'elles sont en dehors du périmètre de responsabilité de la Gestion Communautaire prévu au présent Contrat ou dans ses annexes, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique sur les canaux qu'elle met à disposition des voyageurs, qu'elles soient reçues en direct, par le biais d'Île-de-France Mobilités ou un autre organisme selon une liste à définir entre les Parties, et ce, a minima, conformément à la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) et à la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2).

La RATP appliquera le formalisme conformément aux articles et annexes prévus à cet effet pour la rédaction de ses réponses aux réclamations.

Sur des sujets communs aux opérateurs franciliens et à IDFM, des éléments de langage sont partagés et utilisés afin d'assurer une homogénéité et l'harmonisation des réponses apportées aux réclamations.

Comme défini dans la CHARTE FRANCILIENNE DE TRAITEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1), le service client de la RATP répond à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente. En dérogation de l'annexe précitée, la RATP doit répondre dans un délai inférieur de :

- Pour le canal courrier : 15 (quinze) jours calendaires pour la première réponse hors accusé de réception

- Pour le canal mail, 4 (quatre) jours calendaires en moyenne trimestrielle pour la première réponse hors accusé de réception ;
- Pour le canal téléphone : 90 (quatre-vingt-dix) % des appels pour réclamation sont répondus en moins de 120 secondes sur les plages d'ouverture du service ;
- Pour les réseaux sociaux, de 2 (deux) heures en moyenne trimestrielle pour la première réponse sur les plages d'ouverture du canal mis à disposition par la RATP ;
- En présumant de la bonne foi du client ;
- En informant, a minima, le client des suites données à sa réclamation voire en présentant des excuses s'il y a lieu / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice.

Au cours du premier trimestre 2021, Île-de-France Mobilités et la RATP démarrent les travaux de construction d'une grille des indicateurs de suivi à titre d'information de l'application de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) ainsi que de la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2) afin de s'assurer de leur bonne application et des éventuelles améliorations à apporter à ces chartes dans le cadre du traitement des réclamations.

Ces indicateurs sont transmis à titre d'information et ne peuvent faire l'objet d'aucune pénalité financière. Toute éventuelles modifications à l'une et/ou l'autre de ces chartes devra faire l'objet d'un accord préalable des Parties pour être déployées, la grille des indicateurs de suivi devant par la suite être adaptée si besoin

La RATP analyse et exploite les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités tout élément d'information qu'Île-de-France Mobilités souhaite obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, liés au cadre de la gestion des réclamations, dans le cadre des conditions RGPD.

Les délais de communication de ces éléments et documents n'excèdent pas 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par la RATP.

La RATP communique le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'Île-de-France Mobilités.

Lorsque Île-de-France Mobilités transmet à la RATP une réclamation adressée initialement à la présidente de la Région Île-de-France, à un élu de cette instance, à la présidente ou à un des administrateurs d'Île-de-France Mobilités, à un élu, une association de voyageurs ou un organisme public, la RATP sur demande expresse d'Île-de-France Mobilités, soit :

- répond directement au plaignant, copie à Ile-de-France Mobilités ;
- soumet son projet de réponse à Ile-de-France Mobilités pour validation de la part de celle-ci.

Dans ce dernier cas, la transmission à Île-de-France Mobilités devra être faite dans les délais de réponse prévus au troisième paragraphe du présent article. Au retour de la réponse validée par Île-de-France Mobilités, la RATP envoie la réponse validée, a minima dans les 3 (trois) jours à compter de la réception. Dans ce cas, le délai de validation par Ile de France Mobilités est neutralisé pour le calcul des délais de réponse de la RATP.

La RATP utilise la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) commune à Île-de-France Mobilités et aux entreprises de transports d'Île-de-France, pour classer les réclamations. Cette

typologie est intégrée à son bilan annuel du suivi des réclamations au format tel que décrit en Annexe XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATIONS VOYAGEURS.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités chaque trimestre des statistiques conformément à l'Annexe XV-3-ETATS STATISTIQUES comportant :

- un état statistique du traitement par média ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode et sous modes assorti des événements majeurs survenus pendant le trimestre et ayant eu une influence sur les motifs principaux, élaboré conformément sur la base de la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) ;
- son mode opératoire.

En cas de défaut de transmission des documents et des informations demandés, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 12 de la- Partie 1 du présent contrat.

La RATP participe à la réunion annuelle organisée par Île-de-France Mobilités rassemblant l'ensemble des transporteurs franciliens concernant le suivi de la typologie et les motifs des réclamations franciliennes et le suivi de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1).

Dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service, la RATP présente le bilan de son traitement des réclamations conformément à l'Annexe XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATION VOYAGEURS.

Article 33 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens

Afin de consolider, optimiser et harmoniser tous les dispositifs franciliens du traitement de la réponse aux sollicitations, Île-de-France Mobilités pourra mettre en place, en concertation avec les opérateurs, une organisation régionale dotée d'un outil de recueil et de traitement des contacts, commun à tous les opérateurs de transport. Ce dispositif viendrait, en tous cas, en complément de ceux mis en place par la RATP pour recueillir la voix des clients, et ne pourra en aucun cas s'y substituer sans l'accord de la RATP. Celui-ci traitera aussi bien des demandes de réclamations que d'informations.

A cet effet, la RATP et chaque opérateur de transport francilien participent à un travail de co-construction portant sur l'élaboration de cette organisation régionale et sur les fonctionnalités de l'outil commun qui s'imposera à terme à tous les délégataires. Ce travail donnera lieu à la production d'un cahier des charges. A cet effet, la RATP s'engage à participer à une réunion mensuelle.

Ce nouveau dispositif sera intégré au contrat par voie d'avenant. L'ensemble des dispositions de l'Article 32 demeurera applicable sous réserve des adaptations nécessaires le cas échéant. IDFM assumera les coûts financiers liés à cette intégration (tels que notamment l'impact sur l'architecture SI, pénalités liées aux marchés en cours, évolutions pour répondre aux spécificités des process RATP). L'intégration sera effective sous un délai convenu entre les Parties en fonction des impacts engendrés.

Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service

Article 34 Le comité de suivi de la qualité de service

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre. Ce comité a pour vocation d'examiner le respect des engagements contractuels par l'opérateur, analysés sur la base de l'ensemble des éléments d'information et de mesure prévus au contrat. La vocation de ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d'orienter au mieux les dispositions à prendre pour l'améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service décrites à l'article 26-1 et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les éléments et indicateurs transmis à titre d'information en matière d'information voyageurs, élévatique et sûreté/prévention pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l'une ou l'autre des deux parties.

A la demande de l'une des parties, Île-de-France Mobilités et RATP se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la Qualité de Service et/ou pour traiter techniquement tout ou partie des points ou décisions à prendre lors du Comité.

Les supports de réunion sont fournis par la RATP au plus tard 7 jours calendaires avant le jour de la réunion. Tout document existant dont la communication par la RATP est décidée en Comité de suivi est transmis dans un délai défini conjointement en séance. Le retour de RATP sur le compte-rendu établi par Île-de-France Mobilités est également réalisé dans un délai de 10 jours franc à compter de la réception par RATP.

Au cours de ces réunions, pourront notamment être présentés les indicateurs soumis à bonus-malus/pénalités et à titre d'information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l'occasion de ce comité, une fois par an, pourront être présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs :

- Les éventuelles expérimentations et leur bilan.

En matière d'accessibilité (concernant le cas particulier des stations souterraines) :

- Le suivi annuel des ascenseurs en arrêt de longue durée, dont la liste est commentée avec mise en exergue des effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs ;
- Un point d'information annuel sur la formation des agents en contact avec les voyageurs : contenu, durée, nombre d'agents formés... ;
- Le bilan annuel et les comptes-rendus des concertations menées avec les associations précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
- Le bilan annuel statistique et analytique des demandes et des signalements en matière d'accessibilité reçus par la « mission accessibilité » de la RATP ;
- Le bilan annuel détaillé des expérimentations menées.

En matière de propreté, d'accueil des voyageurs :

- Propreté : le bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles,
- Contacts voyageurs : le bilan des actions réalisées en matière d'accueil, des perspectives de la RATP et des difficultés éventuelles.

TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS

Article 35 Définition des orientations du SDIV

Île-de-France Mobilités et la RATP, au titre de leur mission de service public, ont pour but au travers de l'Information Voyageurs d'accompagner et d'aider les Voyageurs dans leur déplacement, notamment en situation perturbée, quels que soient la situation ou l'endroit où ils se trouvent, dans le périmètre tel que défini au chapitre 1 du Préambule du présent contrat.

Sur le territoire régional, Île-de-France Mobilités est prescriptrice et coordinatrice des actions des opérateurs de mobilité, en vue d'assurer un parcours Voyageurs sans couture. Les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, appliquent les prescriptions contractualisées avec Île-de-France Mobilités dans l'objectif commun d'une Information Voyageurs la plus aboutie possible.

L'objectif du présent contrat est de préciser les rôles respectifs de la RATP et d'Île-de-France Mobilités dans l'amélioration continue de l'Information Voyageurs sur le réseau francilien, et particulièrement sur le réseau exploité par la RATP. Trois principes guident les ambitions des deux parties pour le présent contrat :

- **Une Information Voyageurs pour tous les Voyageurs** : L'objectif est d'assurer une Information Voyageurs Fiable, Complète, À jour, mais aussi Disponible, Cohérente et Accessible pour tous les Voyageurs (valides, personnes en situation de handicap ou allophones), et ce en toutes situations (voir définitions du Glossaire en annexe XVI-2).
- **Une Information Voyageurs pour chacun** : L'ambition est que chaque Voyageur bénéficie d'une information personnalisée qui réponde à ses besoins d'information et d'orientation à chaque moment de son déplacement, pour un parcours Voyageurs sans couture.
- **Une Information Voyageurs transparente et non discriminatoire** : Cet objectif suppose que l'Information Voyageurs mise en œuvre dans le cadre du présent contrat ne hiérarchise le cas échéant les modes et les opérateurs de mobilité que sur des critères explicites définis dans les différentes chartes et prescriptions par Île-de-France Mobilités en concertation avec les Transporteurs sous contrat, aisément identifiables par l'utilisateur et non discriminatoires.

Pour l'atteinte de ces objectifs, Île-de-France Mobilités a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), en concertation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités (cf. Annexe V-1). Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'Information Voyageurs, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par la RATP, dans le cadre du présent contrat et notamment en application du PQI.

Les engagements auxquels est soumise la RATP dans le cadre du présent contrat, en matière d'Information Voyageurs, portent sur la production des Données et de l'Information Voyageurs, leur fourniture et leur échange avec Île-de-France Mobilités, ainsi que sur la diffusion de l'Information Voyageurs. Île-de-France Mobilités veille à ce que ces engagements s'appliquent de manière identique aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités aux

adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres aux opérateurs.

Île-de-France Mobilités sera amenée à élaborer, en relation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités qui seront associés et consultés, des prescriptions nouvelles ou additionnelles pour compléter les chartes et prescriptions existantes.

Il est à noter que la construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre du plan d'actions Informations Voyageurs 2018-2024 annexés au présent contrat (annexe V-I) et des chartes et prescriptions existantes rattachées au SDIV s'applique au présent contrat, à l'ensemble des Médias sur site et à distance d'Information Voyageurs du présent contrat et à tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à jour aussi bien dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus, ainsi qu'à bord, aux adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres à la RATP ; les prescriptions à venir seront discutées et construites avec l'ensemble des opérateurs de mobilité en contrat avec Île-de-France Mobilités puis inscrites par avenant au présent contrat.

Des dérogations peuvent toutefois exister dans l'application de la Charte des Supports et Contenus. Aussi, la RATP établit un diagnostic de mise en conformité des Médias sur site et à distance dont le contenu / support et les délais sont à définir par les Parties, ainsi que des équipements existants, vis-à-vis de la Charte des Supports et Contenus. Sur la base de ce diagnostic, la RATP et Île-de-France Mobilités élaborent d'un commun accord :

- Un plan des actions de mise en conformité à mener, pouvant donner lieu à de nouveaux financements et à la signature d'un avenant au contrat ;
- Une liste de dérogations possibles à l'application de la Charte des Supports et Contenus, sur des bases avérées et justifiées ; tout ou partie de ces dérogations pourront être intégrées à la prochaine mise à jour de la Charte des Supports et Contenus après concertation avec les autres Transporteurs sous contrat et Île-de-France Mobilités dans le cadre du Comité de niveau 2 Média / Information Voyageurs de la gouvernance de l'Information Voyageurs (voir Article 38).

Toute nouvelle prescription devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin de définir les modalités de déploiement, et notamment évaluer le coût, identifier les ressources nécessaires ainsi que déterminer les délais et plannings pour y parvenir. Après que ces conditions auront été validées par Île-de-France Mobilités, qui prendra en charge le coût financier de la réalisation et les éventuelles charges d'exploitation supplémentaires en résultant, la RATP sera tenue de mettre en œuvre ces nouvelles prescriptions, sous réserve qu'elles respectent les principes listés ci-avant, et selon les modalités ainsi arrêtées d'un commun accord. L'avenant susvisé précisera alors ces modalités.

La RATP participe à la gouvernance multi-niveaux du SDIV présidée par Île-de-France Mobilités (voir Article 38). Sur chacun des trois niveaux de gouvernance, la RATP s'engage à participer de façon active aux instances dédiées (en multilatéral ou en bilatéral selon les besoins) et à être force de propositions.

Article 36 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le périmètre concerné par les présentes dispositions comprend :

- Tous les modes opérés par la RATP organisés par Île-de-France Mobilités : trains, RER, métro, tramways, bus, (bus de substitution et Noctilien disposant de traitements particuliers) ;
- Les Médias sur site devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat, tels que décrits dans la charte des supports et contenus ; nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias sur site » ;
- Les Médias à distance devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat.

Île-de-France Mobilités s'assure que ces dispositions sont applicables à l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités.

1) Sur la Disponibilité et la Cohérence de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible et Cohérente, en particulier :

- Diffuser l'ensemble de l'Information Voyageurs Disponible, telle que l'Information Voyageurs temps réel, y compris celle produite et mise à disposition par les autres opérateurs de mobilité au travers d'Île-de-France Mobilités dès lors que les systèmes RATP seront opérationnels. RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les données qui lui sont fournies par un autre opérateur ou Ile de France Mobilités. L'information Voyageurs est disponible en priorité pour le mode de transport utilisé et les lignes à proximité desquelles se trouve le Voyageur ;
- Garantir la disponibilité et le bon état de fonctionnement des Médias sur site et des Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre du PQI et se feront en conformité avec les chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités ;
- Diffuser les contenus d'information sur les Médias sur site et à distance de manière lisible, dans le respect des délais de diffusion de l'Information Voyageurs (cf. ci-après les dispositions en situation normale, en situation perturbée prévue, ainsi qu'en situation perturbée non prévue) conformément aux chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités, ainsi que les rendre gratuitement accessibles au travers du numéro de service clientèle de la RATP pendant les horaires d'ouverture ;
- Respecter la Cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations adaptées à la nature du média et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations ;

La RATP s'engage à réaliser une étude de diagnostic sur les différentes étapes de la chaîne IV numérique (dont le délai sera à définir entre les parties suite à la signature du contrat), depuis la production des données d'Information Voyageurs jusqu'à leur diffusion et transmission. Ce diagnostic portant sur les systèmes et organisations financées par Ile-de-France Mobilités détaillant à chaque étape les outils / logiciels utilisés, les parties prenantes, les délais et séquençements, visera à identifier précisément les contraintes techniques et organisationnelles afin d'optimiser les processus pour améliorer la qualité du service rendu par l'Information Voyageurs.

Dans un délai à décider d'un commun accord suivant la signature du contrat :

- Île-de-France Mobilités engage une concertation avec la RATP sur les délais et séquençements des chronogrammes de la vision cible, la RATP évalue pour cela les impacts techniques et organisationnels des chronogrammes de la vision cible fixés d'un commun accord par les deux Parties ;

Île-de-France Mobilités et la RATP définissent d'un commun accord un plan d'actions, Île-de-France Mobilités en assurera le financement par voie d'avenant si nécessaire et la RATP le mettra en œuvre en vue d'atteindre les objectifs des chronogrammes de la vision cible. Île-de-France Mobilités n'écarte pas la possibilité de mettre en œuvre tout ou partie de ce plan d'actions avant la fin de cette période.

Les prescriptions signalétiques, décrites à l'Annexe V-10, définissent une nouvelle classification des modes de transport.

Les réseaux de transport sont regroupés en sept modes vus de l'Information Voyageurs afin de faciliter la lisibilité de l'offre par les Voyageurs :

- Le mode « RER » qui regroupe les lignes A, B, C, D et E ;
- Le mode « train » qui regroupe les lignes H, J, K, L, N, P, R, et U ;
- Le mode « métro » qui regroupe les lignes 1 à 14 et les futures lignes 15 à 18 ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les lignes T1 à T8 et T11 et les futures lignes T9, T10, T12 et T13 ;
- Le mode « câble » avec l'unique ligne C1 ;
- Le mode « navette fluviale », projet actuellement en cours de développement ;
- Le mode « bus » qui regroupe l'ensemble des lignes de bus.

La RATP s'engage à employer cette classification dans l'ensemble des Médias d'Information Voyageurs sur site ou à distance et la signalétique, selon les prescriptions définies à ce jour :

- Lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion du renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières) ;
- Dans les pôles et véhicules rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de la RATP ou de nouvelles infrastructures ;
- Lors de la mise en service de nouvelles lignes et dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus ou infrastructures en interconnexion avec ces nouvelles lignes.

Cette obligation de déploiement ne s'applique pas aux équipements, véhicules, lignes, gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus et infrastructures dont la rénovation ou le renouvellement sont déjà en cours à la date de signature du présent contrat.

La RATP recherchera néanmoins à contribuer à la mise en œuvre de ce langage transport cohérent permettant aux Voyageurs la plus grande fluidité possible dans leur parcours sur les réseaux de transports franciliens, sur les Médias sur site et à distance, avec la recherche d'un optimum de déploiement d'ici les Jeux Olympiques de 2024.

Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées. Les impacts financiers non intégrés aux lignes du PQI initial et identifiés en cours de contrat feront l'objet d'un avenant.

2) Sur l'accessibilité de l'Information Voyageurs

Les paragraphes qui suivent traitent uniquement de l'accessibilité de l'Information Voyageurs, et s'inscrivent dans la politique plus globale d'accessibilité définie au TITRE II.Chapitre III - Accessibilité. Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'ambition d'une Information Voyageurs pour tous, accessible à tous les publics, aussi bien que d'une Information Voyageurs pour chacun, qui soit personnalisée en fonction des besoins de chaque Voyageur à chaque moment de son cheminement.

La RATP s'engage à entreprendre une démarche continue d'amélioration de l'accessibilité universelle de l'Information Voyageurs et de sa personnalisation à destination de chacun des Voyageurs.

La RATP s'engage en particulier à fournir à Île-de-France Mobilités dans les 12 mois suivant la signature du présent contrat, une feuille de route des actions supplémentaires de mise en accessibilité de l'Information Voyageurs en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. La mise en œuvre de ces actions supplémentaires couvrira notamment les thèmes suivants :

- Actions / expérimentations destinées aux personnes en situation de handicap ;
- Actions visant le multilinguisme de l'Information Voyageurs diffusée pour les allophones conformément à la charte des supports et contenus : Le multilinguisme sera développé dans le cadre du présent contrat pour les messages sonores et visuels automatisés et les contenus papiers. Un travail de co-construction sera réalisé dès la signature du contrat pour fixer l'ensemble des règles et traductions pour chaque message et contenu visés précédemment ;

Toute autre nouvelle action à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qui serait identifiée après la conclusion du présent contrat devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin d'en déterminer les coûts, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, qui seront pris en charge par Île-de-France Mobilités, et le planning. Sur la base de cette étude de faisabilité, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de réalisation de l'action. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu.

Article 36-2 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur site

La RATP prévoit l'adaptation des Médias d'Information Voyageurs sur site, conformément aux chartes et prescriptions d'Information Voyageurs éditées par Île-de-France Mobilités, lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles et les véhicules rénovés. Cette mise en œuvre, pour les projets identifiés à la date de conclusion du contrat, est financée au travers du PQI. Pour les projets qui ne le seraient pas, une fois décidé d'un commun accord, leur financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, sera pris en charge par Île-de-France Mobilités. Un avenant sera conclu à cet effet.

En cas de modification des prescriptions de la charte par Île-de-France Mobilités alors que des projets sont déjà lancés, la RATP étudiera les impacts en termes de planning et de coût. Si les parties s'accordent sur la mise en œuvre des modifications, elles seront traitées dans le cadre des prescriptions prévues à l'article 109 « Gouvernance des projets d'investissement » de la Partie 1 du présent contrat.

Face à la multiplication des écrans et supports de toutes sortes sur les réseaux de transport, la RATP s'engage à donner la priorité de visibilité aux informations dédiées aux Voyageurs en limitant les effets de concurrence avec les supports dédiés à la promotion ou à la publicité.

De plus, la RATP s'engage à dédier les afficheurs d'Information Voyageurs aux seuls contenus d'Information Voyageurs et aux contenus affiliés comme tels.

Dans le cas où la situation se présente et sous réserve de financement d'Île de France Mobilités, les parties s'engagent à expérimenter la gestion par un « transporteur majoritaire » de stations partagées par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une Information Voyageurs cohérente.

Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'une station multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant, notamment concernant leur financement.

Dans le cadre ainsi défini par Île-de-France Mobilités, la RATP met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

Article 36-3 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias à distance

1) Sur la Cohérence de l'Information Voyageurs

Compte-tenu du développement des technologies internet et mobiles, Île-de-France Mobilités et la RATP considèrent que l'information diffusée sur les Médias à distance constitue un relais important de l'information sur le réseau. Si la RATP fait évoluer des médias existants, elle s'engage à les développer en assurant :

- La complémentarité et la cohérence avec l'Information Voyageurs diffusée sur site ;
- La cohérence avec les informations diffusées par les autres opérateurs de mobilité franciliens et Île-de-France Mobilités en ré-utilisant les Données IV centralisées pour les données que la RATP ne produit pas et mises à disposition par Île-de-France Mobilités. Les régimes des données (propriétés, usages, etc..) sont définis à l'article 9 « Propriété intellectuelle » de la Partie 1 du présent contrat.

2) Sur le développement et le financement des services numériques et Médias à distance d'Information Voyageurs

Le développement et le financement des services numériques et médias à distance d'Information Voyageurs font l'objet d'un suivi conformément aux engagements du Chapitre II – « Gouvernance et suivi des investissements » du Titre VII de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP sollicite l'accord d'Île-de-France Mobilités pour tout développement de nouveaux Médias à distance utilisant des ressources financées tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé.

Les raccordements éventuels de la RATP à des services communautaires seront gratuits sur la durée du contrat pour les Médias sur site et à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Ils devront toutefois faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations éventuellement nécessaires et évaluer les impacts éventuels sur des projets déjà lancés, le financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, étant pris en charge par Île-de-France Mobilités.

La RATP s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement à la Plateforme Régionale d'Information Multimodale (PRIM) par rapport à d'autres plateformes externes (voir Article 37 « Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services ») notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux Voyageurs.

Article 37 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services

Les données Information Voyageurs produites par la RATP appartiennent à cette dernière. La RATP accordera gratuitement une concession de droits à Île-de-France Mobilités, conformément à l'article 9 de la partie 1 du contrat.

Article 37-1 Les engagements de portée générale

1) Les engagements de production, de fourniture et d'échange de Données et services

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (voir Annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Une attention particulière est portée sur la Fiabilité, la Complétude et la mise À jour de l'Information Voyageurs en situation perturbée, qui est un des grands objectifs d'amélioration de la qualité de service du présent contrat (voir définitions du Glossaire, en annexe XVI-2).

Les modalités juridiques d'utilisation par Île-de-France Mobilités des données RATP sont décrites en Partie 1 du présent contrat.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit sans passer par la plateforme PRIM. La RATP reste l'unique propriétaire des données qu'elle produit quelle que soit la plateforme sur laquelle ses données transitent.

La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs suite à une altération ou une mauvaise utilisation des données qu'elle met à disposition de la plateforme d'Ile de France Mobilités.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération à la RATP des Données IV TH et IV TR, issues de services de mobilités des opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat de manière à ce que la RATP puisse présenter dans ses Médias sur site et à distance une Information Voyageurs Disponible, Cohérente, et Accessible sur les réseaux d'Île-de-France (voir Annexes V-3 et V-4). Ile de France Mobilités assure en tant qu'AOM de la qualité suffisante des données qu'elle transmet à la RATP. La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les Données qui lui sont fournies. Les Informations Voyageurs échangées s'enrichiront tout au long du contrat en vue de l'amélioration continue de l'Information diffusée aux Voyageurs.

Les coûts liés aux échanges de Données IV TR et TH décrits aux Annexes V-3 et V-4 respectivement et à l'utilisation des services associés, dont les spécifications et processus sont finalisés et connus par Île-de-France Mobilités et la RATP à la signature du présent contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique. Toute modification des spécifications et processus demandée après la conclusion du contrat sera financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et donnera donc lieu à avenant.

Par ailleurs, en complément de la fourniture des données d'inventaire (données statiques) sur les services et les équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité telle que décrite en annexe et des dispositifs de transmission des Données pour le suivi du niveau de service attendu en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (voir TITRE II.Chapitre III -Article 30), et en vue d'une diffusion d'Information Voyageurs, la RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités de manière automatique les données dynamiques portant sur l'affluence en gare ou station et à bord des véhicules, ainsi que sur les services et équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable.

Pour la conception, la réalisation et la mise en œuvre de ces transmissions de données, Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à poursuivre les projets relatifs, financés par Île-de-France Mobilités, pour une mise en service progressive avant la fin du contrat. Les nouveaux projets décidés après conclusion du contrat seront financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et à ce titre feront l'objet d'un avenant.

Pour ce faire, la RATP a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, et répondre plus largement aux demandes et autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités relatives aux Données IV sur les services et les équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité.

2) Les engagements sur les moyens nécessaires à la conception et la réalisation des échanges de Données et services

Pour les phases de conception et de réalisation, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent dans plusieurs domaines :

- **Sécurité** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent en particulier à mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données IV échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. La RATP et Île-de-France Mobilités s'assureront que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- **Respect des spécifications fonctionnelles et techniques** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter l'ensemble des règles techniques et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels communiquées selon les règles de gouvernance (voir Article 38). Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (spécification iboo, local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels d'Île-de-France Mobilités et CodifLignes, etc.), devra être validée par les deux Parties en Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs tel que défini à l'Article 38 du présent contrat. Les Groupes de Travail se réunissent en tant que de besoin pour assurer le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des spécifications et prescriptions définies dans le Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs (voir Article 38). La prise en compte des nouvelles spécifications et prescriptions décidées d'un commun accord par les deux parties seront financièrement prises en charges par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter
- **Ressources communautaires** : Pour assurer la cohérence des services délivrés aux Voyageurs relatifs à l'offre multi-opérateurs, les systèmes développés dans le cadre de ce contrat s'appuient dans la mesure du possible sur des ressources (données, services, interfaces, chartes et prescriptions) communautaires et/ou interopérables avec les systèmes d'Île-de-France Mobilités ;
- **Coopération** : la RATP et les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités se concertent sous pilotage Île-de-France Mobilités afin de mettre en œuvre dans leur périmètre respectif les solutions interopérables qui permettent d'assurer le meilleur service de bout en bout aux Voyageurs.

La RATP contribuera, pour ce qui relève de son champ de compétence, à l'information multimodale consolidée sous maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités. La RATP conserve par ailleurs, conformément à l'TITRE III.Article 41-1, sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des Voyageurs.

3) Les engagements pour le maintien en condition opérationnelle pour les échanges de données d'Informations Voyageur et services qui permettent leur échange

La mise en œuvre des échanges de Données définies ci-avant entre la RATP et Île-de-France Mobilités se font suivant des procédures formalisées. Les Parties s'engagent sur le respect de ces procédures afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des Données assurée. La mise en œuvre des dispositifs d'échanges ne doit produire aucune régression quant aux services d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance des deux Parties.

Dans le cadre de la maintenance et de l'exploitation des interfaces d'échange de Données et services, les obligations de la RATP et d'Île-de-France Mobilités portent sur :

- **La gestion, le contrôle et la surveillance :** Surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui leur incombent) nécessaire à l'échange des Données d'Information Voyageurs (Données IV), mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ;
- **Adaptation et réactivité :** Administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure et l'adapter, en cas de besoin, à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études de faisabilité et d'impacts techniques, process, délais et coûts associés et discussions spécifiques entre la RATP et Île-de-France Mobilités. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat. Le financement de ces adaptations sera pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter ;
- **La mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV ;
- **La collaboration et coordination ;** à ce titre, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à
 - Fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - En tant que de besoin, établir une concertation étroite et continue avec les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs ;
- **Le conseil et la mise en garde :** la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à garantir leur soutien sans faille et la mise en œuvre de leurs compétences et de l'expérience qu'elles ont pu développer dans l'exécution de projets afin de parvenir au fonctionnement des échanges de données IV. Au travers des Groupes de Travail avec les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent, à ce titre, à conseiller et mettre en garde les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque opérateur puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. La RATP et Île-de-France Mobilités sont soumis à un devoir d'alerte réciproque sans délai concernant :
 - Toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
 - L'atteinte des objectifs de chaque interface et service utilisés (cf. annexes V-3, V-4) ;

- La cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
 - Les évolutions technologiques pouvant concerner le projet et présenter un risque d'altération des échanges ;
 - Le respect des délais propres au projet ; au cas où la RATP ou Île-de-France Mobilités auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre opérateur impliqué, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, elles s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit l'autre Partie. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Une interruption de service prolongée ; la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à prévenir l'autre Partie en cas d'incident. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.
- **Le suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que la préparation et la participation aux instances de gouvernance dans le but d'améliorer la qualité des échanges. La RATP s'engage à ce titre à participer au comité thématique Données / Systèmes présidées par Île-de-France Mobilités et comprenant les différents opérateurs de mobilité opérant en Île-de-France, ainsi qu'aux groupes de travail projets instruisant ces échanges de données et services. Ces instances de gouvernance permettent de définir, partager, coordonner et suivre les spécifications d'interface des échanges de données et services. La RATP communiquera, lors de la tenue de ces instances, dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'Île-de-France Mobilités, un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, et réciproquement. Ces préconisations seront discutées auprès des instances dédiées. La RATP s'engage à informer Île-de-France Mobilités au travers des instances de gouvernance des évolutions technologiques qui présenteraient un risque d'altération des échanges.

Article 37-2 Les engagements particuliers

1) Les engagements particuliers pour l'enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de Données d'Information Voyageurs en Île-de-France

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre à Île-de-France Mobilités de consolider les informations fournies par l'ensemble des opérateurs de mobilité, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliens dont la mise en œuvre fait actuellement l'objet d'un travail avec les équipes techniques de RATP et d'Île-de-France Mobilités.

En préalable à tout échange de données IVTH et IVTR, et dans le cadre de l'utilisation des référentiels arrêts et lignes d'Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à :

- Alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont elle a la charge ;
- Répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou de demande d'arbitrage ;
- Maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;

- Maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes) ;
- Participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux Voyageurs, dans le cadre des groupes de travail animés par Île-de-France Mobilités (voir Niveau 3 de l'Article 38), ainsi qu'étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions dans le cadre d'un plan projet à définir avec Île-de-France Mobilités qui prendra en charge le financement

La RATP s'engage à ce que les flux d'alimentation de l'offre théorique, et du relais d'échanges de données dynamiques d'IV, utilisent les identifiants des référentiels.

Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de données (billettiques, données sur les trafics, etc.) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-5.

Île-de-France Mobilités veillera de la même manière à mettre à disposition les données de référentiels liés aux autres opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat et dont elle consolide les informations.

2) Les engagements particuliers pour l'échange de données sur l'offre théorique (données statiques)

Les engagements de la RATP et les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-4.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération, dans les délais et conditions prévues à l'Annexe V-4, à la RATP les données de l'offre théorique qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité, pour les situations normales et les situations perturbées prévues décrites ci-dessous (voir Article 39 et TITRE III.Article 45).

3) Les engagements particuliers pour l'échange de Données IV TR (données dynamiques)

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger les données IV TR (transmission des données et récupération des données des autres opérateurs de mobilité) dans les conditions prévues à l'Annexe V-3.

La RATP s'engage à :

- Produire et mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités, les données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires à la diffusion de l'Information Voyageurs ;
- Mettre en place, maintenir et exploiter, des dispositifs techniques pour les échanges de données IVTR.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération et sans délais autre que technique, dans les conditions prévues à l'Annexe V-3, à la RATP les données IV TR qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité :

- Via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias sur site, dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares, gares routières, éco-stations bus et stations de correspondances et réseau ferré) qui sont de sa responsabilité ;
- Via la plateforme Open Data lorsque les données ne sont pas disponibles via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat, sans l'application du barème tarifaire fonction du nombre de requêtes.

Article 38 Gouvernance

La RATP et Île-de-France Mobilités partagent l'ambition de faire évoluer l'Information Voyageurs, en tenant compte de deux évolutions :

- Un contexte de mobilité en constante évolution, élargi à un ensemble de territoires, d'opérateurs, de modes de transport, de nouvelles mobilités et de nouveaux services qui appelle une vision régionale des services produits ;
- Une évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageurs et qui nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en œuvre de services de meilleure qualité, toujours plus adaptés au besoin des Voyageurs, et ce avec une efficacité toujours améliorée.

Ces deux évolutions impliquent de mettre en place une gouvernance renouvelée entre Île-de-France Mobilités d'une part, et les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, d'autre part.

Île-de-France Mobilités prescrit et coordonne les actions des opérateurs de mobilité pour assurer un parcours Voyageurs sans couture sur le territoire régional. Elle est garante de la cohérence des systèmes d'information dédiés à l'Information Voyageurs en Île-de-France et de la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs.

Article 38-1 L'innovation communautaire

Le déploiement des innovations de la RATP portant sur les services et Médias d'Information Voyageurs qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités.

Tant que les intérêts commerciaux de la RATP, les accords liés à la propriété intellectuelle, les principes de secret des affaires sont respectés, et sous réserve que ce partage soit réalisé dans le respect des règles de concurrence, la RATP s'engage à faire bénéficier, dans le cadre de conventions spécifiques, ses innovations développées dans le cadre du contrat contribuant à l'Information Voyageurs à la communauté des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ainsi qu'à d'autres acteurs dans le cadre de projets liés à l'Informations Voyageurs en Île-de-France. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités et la RATP élaborent un plan d'actions pour développer de manière communautaire ces innovations, dans le respect des règles de concurrence. Les conditions de partage des droits de propriété intellectuelle seront définies au cas par cas avec les partenaires impliqués. Comme tout type d'engagement, Île-de-France Mobilités veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités et à les promouvoir auprès des autres acteurs pré-cités.

Pour les Communs dont l'usage est obligatoire, tels que définis selon les règles de gouvernance indiquées à l'Article 38, tant que les fonctionnalités ne sont pas achevées, la RATP est autorisée à faire perdurer son dispositif assurant ces fonctionnalités, mais s'engage à le décommissionner, ou à financer son maintien et évolution en dehors du cadre financier contractuel, à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Les coûts d'intégration seront à définir dans les Groupes de Travail concernés.

La RATP s'engage à présenter à Île-de-France Mobilités les opérations concernées lors de restitutions spécifiques à la demande d'Île-de-France Mobilités, lorsqu'elles font partie du plan d'action défini conjointement. Par ailleurs, la RATP tient informée Île-de-France Mobilités des initiatives d'Information Voyageurs impactant la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance relevant du présent contrat. De façon similaire, Île-de-France Mobilités tient informée la RATP des initiatives régionales qui pourraient avoir un impact pour les Voyageurs du réseau francilien.

Article 38-2 Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs

Quel que soit le niveau ou type d'instance de gouvernance, IDFM partage avec la RATP dans un délais raisonnable les ordres du jours et sujets abordés au cours des échanges afin de permettre à la RATP de préparer les éléments.

Au niveau 1 : Le comité multilatéral de niveau 1 de suivi du SDIV : se réunit en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités *a minima* une fois par an, pour établir la feuille de route du SDIV, assurer et partager une veille fonctionnelle et technique relative à l'Information Voyageurs, définir en concertation avec les participants de ce comité les services à développer dans le cadre du contrat, qualifier les projets d'Information Voyageurs multiopérateurs dits « innovants », décider du renouvellement ou non des projets communautaires en cours, définir les modalités de *reporting* et de suivi des projets communautaires, etc.

Au niveau 2 : Deux comités thématiques se réunissent en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités plusieurs fois par an : pour piloter les programmes et projets d'Information Voyageurs communautaires, se prononcer sur l'opportunité de lancer des expérimentations communautaires, définir le périmètre des services communautaires à usage obligatoire, les modalités de mise à disposition des services entre acteurs, etc.

- le comité de niveau 2 Médias / Information Voyageurs : se réunit plusieurs fois par an, pour en particulier harmoniser les bonnes pratiques, déterminer les principales évolutions fonctionnelles des Médias sur site et à distance de l'Information Voyageurs, nouer des partenariats au niveau communautaire, etc. Il se réunit en particulier, en multilatéral, sur le sujet Média à minima une fois par an et sur le sujet Information Voyageurs à minima une fois par an sur chacun des thèmes suivants :
 - La cartographie ;
 - La signalétique ;
 - La charte des supports et contenus de l'information voyageurs ;
 - Autres chartes et prescriptions qui seraient réalisées au cours du contrat ;
- Le comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs : se réunit à minima deux fois par an, pour en particulier mettre à jour la liste des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités engagés dans la fourniture commune de Données IV dans PRIM, déterminer les principales évolutions techniques, gérer les différentes versions, spécifications et outils, contrôler la qualité des données et des systèmes (KPI), etc.

Au niveau 3 : Plusieurs groupes de travail se réunissent autant que de besoin sur chacune des deux thématiques Médias / Information Voyageurs et Données / Systèmes pour piloter individuellement

chaque projet de bout en bout et effectuer les études (ex. : fonctionnelles, urbanisation, techniques), en multilatéral et/ou en bilatéral avec les opérateurs de mobilité impliqués dans le projet. Les groupes de travail identifiés à ce jour sont listés ci-après, de manière non exhaustive et à titre illustratif :

- Pour la thématique Médias / Information Voyageurs, des groupes de travail entre autres sur la Charte des supports et contenus, la Signalétique, les SIM (sites web applis), la Cartographie ;
- Pour la thématique des Données / Systèmes, des groupes de travail entre autres sur la feuille de route des projets, cartes interactives, ICAR / ILICO, IBOO, l'IVTR, l'état des équipements, la Carto *indoor*, l'Internet des objets, l'*Open data* et sur tout échange spécifique entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Ces Groupes de travail peuvent être amenés à identifier des opportunités de lancement de nouveaux projets d'investissement en cours de contrat. Leur validation et les financements associés seront décidés dans le cadre de la gouvernance financière des investissements (voir l'article 109 « Gouvernance des projets d'investissement » de la Partie 1 du présent contrat).

Article 39 L'Information Voyageurs en situation normale

Article 39-1 Définition de la situation normale

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation nominale, conformément à l'offre contractuelle de la RATP, non affectée par une perturbation et non affectée par une des situations perturbées telles que définies dans le présent contrat.

Article 39-2 Engagement

Par convention d'usage, il est entendu dans le présent article, ainsi que dans ceux qui suivent au présent Chapitre que :

- « J-n » désigne le « nombre *n* de jours calendaires avant le jour *J* de circulation » ;
- « M-n » désigne le « nombre *n* de mois calendaires avant le jour de circulation ».

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes :

- L'information Statique en gare, ou station, ou aux points d'arrêt, est diffusée 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant sous réserve de validation des contenus par IDFM dans les délais mentionnés dans l'annexe V-7. Les nouvelles affiches mises à jour remplacent les anciennes ;
- L'information Statique à bord est diffusée 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard le jour de circulation avant la première sortie des véhicules du dépôt ;
- L'information Statique est diffusée sur les Médias à distance 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant ;
- L'Information Voyageurs dynamique sur le déplacement et la circulation du transport de transport sont diffusées sur les Médias sur site (en gare ou station ou aux points d'arrêt et à bord) et à distance que la

RATP opère dans le cadre du présent contrat, dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (voir Annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes :

- les Données IV TH (données théoriques) sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation avec une profondeur de 30 jours minimum, selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4 ;
- les Données IV TR (données dynamiques) sont transmises pour les 2 prochains passages

Article 39-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV sont précisés à l'annexe VII-A-8 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 40 L'Information Voyageurs en cas de grève

Article 40-1 Définition de la situation de grève

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents de la RATP impactant potentiellement l'offre prévue le jour considéré (offre contractuelle de référence le cas échéant adaptée à la baisse par Île-de-France Mobilités). Les grèves des agents des autres opérateurs relèvent de l'TITRE III. Article 45, traitant les « autres situations perturbées prévues ».

Article 40-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie 1 du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect porte sur l'information de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-

vous pour une information détaillée le lendemain par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant au plus tard la veille à 17h du 1er jour de grève.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat.

Au plus tard l'avant-veille à 17h du premier jour de grève, la RATP s'engage à tenir informés les Voyageurs sur les Médias sur site et à distance de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

Avant le jour de grève :

Une heure après la validation des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté par Île-de-France Mobilités, ou sans réponse d'Île-de-France Mobilités au plus tard la veille à 16h du premier jour de grève et des jours suivants de grève, les fréquences de circulation, ainsi que les Informations Circonstanciées sont diffusées aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance à 17h, et notamment au travers des supports suivants :

- avec renvoi via un QR code, vers les informations sur la grève sur le site/ application
- Une IV dynamique visuelle au point d'arrêt, comportant un message général annonçant la grève si cela ne recouvre pas la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
- Un affichage à bord avec renvoi via un QR code, vers les informations sur la grève sur le site/ application
- Une IV dynamique visuelle à bord des véhicules, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ; comportant un message général annonçant la grève avec renvoi vers le site internet de l'opérateur
- Des informations sur la grève sur les médias distants (Site et application)
- Des annonces sonores accessibles sur demande dans les stations équipées, actualisées autant que de besoin au cours de la journée de perturbation ;

Le jour de grève et les suivants :

- Un affichage dans les principaux points d'arrêts avec renvoi via un QR code, vers les informations détaillées des circulations chargées sur le site/ application
- Une IV dynamique visuelle au point d'arrêt, comportant des messages circonstanciés sur la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
- Un affichage à bord avec renvoi via un QR code, vers les informations détaillées des circulations chargées sur le site/ application
- Une IV dynamique visuelle à bord des véhicules, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ; comportant un message général sur la grève avec renvoi vers le site internet de l'opérateur
- Des informations sur la grève comportant le détail des circulations sur les médias distants (Site et application) avec mise à jour deux fois par jour pour la journée en cours et le lendemain

Les affiches et autres supports papiers déployés en station doivent être retirés dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue.

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en gare, station, aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard, dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

Dans le cas d'une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants, sous réserve d'une demande de validation d'Île-de-France Mobilités formulée par la RATP la veille à 16h au plus tard.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises à Île-de-France Mobilités la veille à 17h et si possible l'avant-veille à 17h pour le premier jour de grève, puis la veille à 17h pour chaque jour de grève qui suit, selon les modalités mentionnées dans l'annexe II-A-4.

Article 40-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisées à l'annexe VII-A-8 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 41 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation de travaux

Article 41-1 Définition de la situation de travaux

La situation de travaux renvoie aux différents types de situations de travaux décrits à l'TITRE I.Chapitre IV -Article 11.

Les situations de travaux sur les infrastructures ou gares des autres opérateurs de transport, et impactant l'offre contractuelle de la RATP, sont traitées dans l'TITRE III. Article 45, traitant des « autres situations perturbées prévues ».

Article 41-2 Engagement

Le dispositif décrit ci-après, dit d'« Information travaux », définit les engagements de diffusion et de transmission de l'Information Voyageurs pendant les trois mois qui précèdent la perturbation (M-3). Ce dispositif vient en complément du dispositif de « Communication travaux » débutant plus en amont (avant M-3) et pouvant perdurer au-delà de la période de travaux, défini par ailleurs dans le contrat (voir Titre V Communication de la Partie 1 du présent contrat). Si l'information et la communication Travaux sont distinctes de par leur objet et leurs modalités de financement, il reste qu'une synergie doit être recherchée entre les deux dans la mesure du possible.

En sa qualité d'autorité organisatrice des mobilités en Île-de-France, Île-de-France Mobilités pourra demander, en concertation avec la RATP, sur les aspects techniques, opérationnels et les impacts financiers potentiels, de déployer un dispositif d'information complémentaire potentiellement plus anticipé et englobant les services de transport d'autres transporteurs sous contrat. La RATP s'efforcera de travailler en synergie avec RATP en tant que Gestionnaire d'Infrastructure et/ou SNCF Réseau pour assurer la cohérence des informations communiquées.

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie 1 du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect, porte sur l'information sur le risque de perturbation par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant à partir du début de la perturbation lorsque l'impact est connu par la RATP avant J-2 17h.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. **21 jours avant le début de la perturbation (J-21) au plus tard :**

- La RATP s'engage à diffuser sur les **Médias à distance**, la mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté, lequel comprend les offres de substitution et selon les impacts les informations circonstanciées telles que définies dans l'Annexe V-3 Ces informations sont téléchargeables sur les Médias à distance, dans un format lisible par les Voyageurs (ex. : PDF) ;
- La RATP s'engage à diffuser des affiches qui renvoient vers les Médias à distance d'Île-de-France Mobilités et de la RATP :
 - sur site dans les stations, des affiches sur l'impact des travaux pour les 6 mois à venir ;
 - dans les véhicules, des affiches sous forme de calendrier, pour les travaux ayant plusieurs impacts dans l'année (ex. : travaux sur les lignes 4, 11, 14).

En amont de la perturbation puis pendant, des annonces sonores sont en outre diffusées dans les stations de la ligne impactée ou en correspondance avec celle-ci, afin d'avertir de manière synthétique les Voyageurs sur la tenue des travaux prévus ou en cours, ainsi que de leurs impacts sur la circulation.

Une signalétique (sous forme de flèche, panneaux directionnels ou autres) doit également être déployée en gare et station précisant la localisation et le cheminement pour accéder aux moyens de substitution.

Par ailleurs, en concertation avec la RATP, Île-de-France Mobilités pourra demander à la RATP de mettre en place, pour certains travaux, notamment pour les travaux dits « majeurs » (voir TITRE I.Chapitre IV -Article 11), un dispositif complémentaire d'Information Voyageurs, par l'intermédiaire par exemple de supports adhésifs à l'intérieur des portes d'accès à la plateforme du véhicule indiquant les tronçons concernés par la perturbation ainsi que la date ou la période impactée par l'interruption temporaire de circulation (Annexe V-8 – Prescriptions pour la conception de cartographies Voyageurs en Île-de-France).

Les affiches et autres supports papiers déployés en gare ou station doivent être retirées dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue.

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en gare, station, aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- Les informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 41-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de travaux sont précisés à l'annexe VII-A-8 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 42 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues

Article 42-1 Définition des autres situations perturbées prévues

Les situations perturbées prévues, autres que les situations de travaux telles que définies à l'Article 41 ou de grève telles que définies à l'Article 40, désignent les situations de grande ampleur qui portent atteinte au déroulement de l'offre contractuelle prévue et qui est connue au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : des incidents techniques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis leur survenance ; des aléas climatiques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ; de manière générale, de tout évènement dont l'existence a été portée à la connaissance de la RATP par le représentant de l'Etat ou Île-de-France Mobilités depuis 36 heures (comme par exemple une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau RATP, des grèves extérieures impactant l'offre prévue (grands évènements sportifs, marathons...) si pour ces évènements la RATP a été prévenue 36h avant par le représentant de l'Etat ou Ile de France Mobilités).

Dans ces situations, les engagements de diffusion de l'Information Voyageurs, décrits ci-après s'appliquent, dès lors que la RATP a connaissance avant 17h l'avant-veille du Jour de circulation d'un impact parmi les suivants :

- Une station fermée ou non desservie pendant au moins une heure ;
- Les fréquences de passage prévues sont modifiées ;
- Une interruption temporaire de circulation supérieure à une heure.

Article 42-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie 1 du Contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect, porte sur l'information sur le risque de perturbation par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant à partir du début de la perturbation lorsque l'impact est connu par la RATP avant J-2 17h.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect. La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

a) Diffusion d'Informations circonstanciées sur site et à distance :

La RATP s'engage, **au plus tôt après la connaissance de la perturbation et de ses impacts**, à diffuser une Information Circonstanciée (de type dynamique visuelle), en station et à bord (sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés), ainsi que sur les Médias à distance :

- Lorsque l'impact est **connu entre J-21 et J-3** : à partir du lendemain de la connaissance de la perturbation 17 h et au plus tard à J-2 17h ;
- Lorsque l'impact est connu à **J-2 avant 17h** : à **J-1 17h** au plus tard

b) Déploiement des affiches sur les modifications d'offre :

En complément de l'Information Circonstanciée, lorsque l'impact est connu entre J-21 et J-2, et si la perturbation prévue le jour J dure plus de 24 heures ou est sur plusieurs jours, la RATP diffuse, au travers d'affiches déployées en station et à bord des véhicules, une information statique sur les modifications d'offre (fréquences modifiées, stations fermées ou non desservies, bus de substitution). Les affiches tendent à détailler le plus possible les circulations, à défaut renvoient vers les Médias à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Le déploiement des affiches est opéré à partir de la connaissance de la perturbation et jusqu'à une semaine avant le début de la perturbation. En cas de connaissance de la perturbation après J-8, un délai incompressible de 48h est nécessaire pour la mise en place (hors week-end et jours fériés).

La RATP informe les Voyageurs dans les Médias à distance sur les modifications d'offre :

- A partir de la connaissance de la perturbation et jusqu'à J-2 17h avant le début de la perturbation. Si connaissance à partir de J-2, diffusion au plus tard dans les 5 heures.

Les affiches et autres supports papiers déployés aux points d'arrêts doivent être retirées dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard, dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- Les informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 42-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 43 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue

Article 43-1 Définition de la situation perturbée non prévue

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau de la RATP qui ne pouvait être anticipée au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h, et notamment :

- Une station fermée ou non desservie ;
- Une interruption de trafic ou suspension de desserte supérieure à 10 mn.

Article 43-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs.

Lors d'une perturbation non prévue, la RATP s'engage, dès sa connaissance par les équipes d'exploitation (ou de production), à informer les Voyageurs de l'existence de la perturbation en question.

Toute information relative à une perturbation non prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en station ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

a) Pour les perturbations à impact différé qui sont connues entre J-2 17h et le début du jour de circulation

La RATP s'engage à diffuser sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance dans les heures qui suivent le début de service de la ligne concernée et suffisamment en amont de la perturbation les Informations Circonstanciées sur les perturbations connues après 17h l'avant-veille.

b) Pour les perturbations inopinées en cours

- **En station**, la RATP s'engage à diffuser une annonce sonore, accessible sur demande, dans les 7 minutes et une Information Voyageurs visuelle sur les écrans dans les 12 minutes ;
- **A bord**, la RATP s'engage à une première prise de parole, dans les 3 minutes à bord du premier véhicule impacté par la perturbation, dans les 5 minutes à bord des véhicules impactés en second lieu, ainsi qu'à diffuser une Information Circonstancielle visuelle sur les écrans au plus tard dans les 30 minutes dans les véhicules sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ;
- **Sur les Médias à distance**, la RATP s'engage à diffuser une Information Circonstancielle visuelle dans les 17 minutes ;

L'information Voyageurs est actualisée à chaque nouvelle information, et diffusée à intervalle minimale de 5 minutes signalant qu'elle met tout en œuvre pour rétablir la circulation et informera les Voyageurs au plus vite dès qu'elle disposera de plus d'informations

La RATP s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour communiquer une heure de reprise le plus rapidement possible aux Voyageurs. Aussi, la RATP s'engage à diffuser dans les 30 mn, en station et à bord, une information visuelle et sonore (accessible sur demande dans les stations équipées) au sujet du déclenchement d'un service de bus de substitution, lorsque l'interruption de circulation est prévue pour durer plus de 2h.

La RATP veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement en cas de trafic très fortement ralenti. Pour ce faire, la RATP mettra en œuvre le dispositif devant être co-construit en concertation avec Île-de-France Mobilités et les autres Transporteurs sous contrat dans le cadre des instances de Gouvernance de l'Information Voyageurs (voir Article 38).

En déclinaison de la Charte des supports et contenus et des investissements passés, en cours et prévus, pour le cas où la perturbation concerne une ligne en correspondance avec le réseau de la RATP, la RATP s'engage dans une dynamique multi transporteur visant à rediffuser, en temps réel, sans délais autre que les délais de traitements techniques, l'information dynamique des impacts liés à la perturbation des autres opérateurs de mobilité transmise par Île-de-France Mobilités, sur les Médias sur site et à distance.

Afin d'élargir le périmètre de ces informations en situation de correspondance, une étude sera menée au cours du contrat et partagée dans les instances de gouvernance telles que définies à l'Article 38.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour ; sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 43-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation perturbée non prévue sont précisées à l'annexe VII-A-8 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS

Il est rappelé qu'un protocole de gouvernance du matériel roulant a été conclu le 30/05/2018 entre IDFM et la RATP. Les dispositions du protocole de gouvernance priment sur toute disposition contraire et/ou supplémentaire qui serait prévue au présent contrat. Toutes dispositions contraires ou supplémentaires par rapport à l'accord de gouvernance sont ainsi réputées inapplicables. L'ensemble des dispositions prévues dans le présent Titre ne concerne pas les matériels roulants qui restent régis par le protocole de gouvernance du matériel roulant conclu le 30/05/2018 sauf la planification, l'objet et le montant des investissements prévus au Chapitre II « Gouvernance et suivi des investissements » du Titre VII de la Partie 1 du présent contrat.

Les dispositions complémentaires qui doivent être définies au titre de l'accord de gouvernance le seront par avenant à l'accord de gouvernance conformément à son article 12.

Chapitre I - Classification et gestion des biens

Article 44 Classification des biens

Article 44-1 Catégorisation issue du code des transports

1) Catégories de biens

Le code des transports définit, dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11, quatre catégories de biens dotées de régimes juridiques distincts :

- les biens définis par l'article L 2142-8, constitués de l'ensemble des matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat ou qui lui seraient confiés par Île-de-France Mobilités ou un tiers (**biens de retour – inventaire A1**). Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 1 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.

- les autres biens visés à l'article L.2142-9 du code des transports (**biens de reprise – inventaire B1**), affectés à l'exploitation du service. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 3 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- les **biens propres (inventaire C)** de la RATP, tels que déterminés par l'article L 2142-11. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 4 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- Les biens constitutifs de l'**infrastructure (inventaire D)** métro et RER relevant des dispositions de l'article L.2142-3 et L 2142-10 du code des transports, qui ont été transférées en pleine propriété au gestionnaire d'infrastructure RATP par application de l'article L 2142-10 du code des transports et des dispositions du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le STIF [Île-de-France Mobilités] et la RATP. Ces biens ne concernent pas le mode Tramway et ne sont pas, à ce titre, traités dans la suite du présent titre.

En outre, le régime spécifique des infrastructures de tramway (**inventaire E**) est régi par l'accord conclu le 21 septembre 2012 entre Île-de-France Mobilités et la RATP, par lequel les parties se sont entendues pour (i) considérer les infrastructures de tramway réalisées sous maîtrise d'ouvrage de la RATP (**inventaire E1**) comme des biens de retour. L'accord de 2012 stipulait que le transfert de propriété des infrastructures TCSP à IDFM intervenait après conclusion de la convention Adhoc. Celle-ci n'a pas encore été conclue. Le transfert interviendra donc dès conclusion de cette convention et au plus tard au 31 décembre 2024.

L'ensemble de ces biens concourt à l'exécution des missions confiées par Île-de-France Mobilités à la RATP au titre du présent contrat.

Sur cette base, les Parties définiront précisément au plus tard le 31 décembre 2023 les inventaires afférents aux biens d'une ligne de tramway à choisir parmi le réseau de tramway exploité par la RATP dans le cadre du présent contrat. Ils pourront servir de base à l'établissement des inventaires de l'ensemble du réseau tramway exploité par la RATP.

Les inventaires seront définis selon la sous-catégorisation ci-dessous :

- Pour l'inventaire A – Biens de retour
 - o Autres biens mis à disposition gratuitement par Île-de-France Mobilités et lui revenant gratuitement en fin de contrat, constituant l'**inventaire A2**
 - o Des autres biens acquis ou réalisés par la RATP antérieurement, au début ou pendant l'exécution du contrat, nécessaires à l'exploitation des services et non mentionnés expressément dans les textes d'application de l'article L 2142-8 du Code des Transports mais relevant de cette définition, constituant l'**inventaire A3**
- Pour l'inventaire B – Biens de reprise
 - o Les autres biens affectés à l'exploitation du service non mentionnés expressément dans les textes d'application mais relevant de la définition des biens de reprise, constituant l'**inventaire B2**

L'ensemble des biens de retour, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent, sont la propriété d'Île-de-France Mobilités. Ils lui appartiennent ab initio ou dès leur acquisition, réalisation, aménagement ou mise à disposition

Toute utilisation des biens autres que les biens propres pour des missions étrangères à l'exécution des missions de service de transport public de voyageurs défini par le présent contrat, pour la partie II consacrée au mode TRAM, nécessite l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités, dans des conditions définies par avenant le cas échéant. Cet avenant précisera notamment les modalités d'indemnisation d'Île-de-France Mobilités au titre de l'utilisation des biens financés par le contrat pour des activités exclues du champ du contrat et de remboursement d'Île-de-France Mobilités en cas de destruction partielle ou totale des biens dont elle est propriétaire. Cette disposition ne concerne pas les activités complémentaires définies à l'article 48 de la partie 1 du présent contrat.

Le non-respect de ces dispositions expose la RATP à la pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat relative au réemploi des biens.

2) Maîtrise du foncier des infrastructures Tramway

Le régime de la maîtrise foncière des infrastructures tramway est déterminé dans l'accord conclu entre Île-de-France Mobilités et la RATP le 21 septembre 2012.

Article 45 Inventaire pour le mode Tram

Pour le mode tramway, les inventaires sont les suivants :

- Inventaire A1-TRAM
- Inventaire A2- TRAM
- Inventaire A3- TRAM
- Inventaire B1- TRAM
- Inventaire B2- TRAM
- Inventaire C- TRAM
- Inventaire E1- TRAM

Article 46 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique

Les inventaires A, B et E comporteront un volet comptable et un volet physique.

Les inventaires comptables à jour au 31 décembre de l'année n sont fournis chaque année dans le rapport annuel visé par l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie I du présent contrat dès la première année.

Le volet physique sera établi :

- Au 31/12/2023 : pour le pilote, sur la base de la ligne de tramway retenue par les Parties
- Au 31/12/2024 : pour l'ensemble du réseau tramway

L'inventaire F (biens immobiliers loués) comportera uniquement un volet physique, selon les caractéristiques décrites et aux mêmes conditions que les inventaires A à E ci-dessus.

Ils seront mis à jour au fur et à mesure des ajouts, suppressions et remplacements des biens.

Article 46-1 Inventaire comptable

Ces dispositions traitent des autres biens que les matériels roulants.

1) Dispositions générales

La RATP est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens dont le périmètre et le format sont définis à l'annexe XI-B-1.

Ces documents sont actualisés à chaque acquisition, réalisation, renouvellement, aménagement, mise au rebut, destruction, cession ou transformation des biens mobiliers ou immobiliers, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent.

Les plans d'amortissement comportent a minima :

- La méthode d'amortissement ;
- L'amortissement annuel de l'année n ;
- La valeur nette comptable (VNC) en fin d'année n ;
- La valeur nette comptable en fin de contrat ;
- Les modalités de financement du bien et notamment les subventions d'investissement et leur plan d'amortissement le cas échéant.

La RATP précise dans le dit inventaire la méthode d'amortissement par catégorie de bien qu'elle retient, qui doit être cohérente avec la méthode d'amortissement effective des biens en cours de contrat. En particulier, elle précise le choix entre amortissement par composant ou non.

La RATP précise également le cas échéant la comptabilisation de production immobilisée ; celle-ci est chiffrée dans le plan d'amortissement et dans la VNC en fin d'année n et en fin de contrat.

Article 46-2 Inventaire physique

L'inventaire physique devra respecter pour chaque bien le formalisme, le contenu et le format qui constitueront une annexe (établie conjointement par les Parties à partir du pilote sur une ligne de tramway à choisir).

Cette annexe pourra évoluer en cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités. Dans ce cas, la RATP devra respecter les modalités de saisie, le formalisme, le contenu, et le format qui lui seront indiqués pour toutes les modifications de l'inventaire physique à compter de la date de mise en service de cet outil.

Chaque bien dispose d'un moyen d'opérer le rapprochement des inventaires physiques et comptables.

Article 47 Missions d'assistance relatives au patrimoine

Article 47-1 Assistance générale

La RATP assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès d'Île-de-France Mobilités pour l'ensemble des problématiques liées au service et notamment les investissements réalisés par Île-de-France Mobilités sous sa maîtrise d'ouvrage ou par des tiers, pour l'exploitation des services dont la RATP a la charge dans le cadre du présent contrat.

En particulier, en matière patrimoniale, la RATP :

- Assure un suivi des projets d'acquisition de matériel, outils et logiciels dès la notification de son contrat et formule à tous les stades, de l'identification du besoin à la réception du bien, toute remarque permettant à Île-de-France Mobilités de réaliser l'acquisition dans les meilleures conditions ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assure un suivi des projets d'investissements en cours dès la notification de son contrat et formule, en cours de chantier et de réception s'agissant de travaux, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure d'identifier ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assiste Île-de-France Mobilités dans la gestion des garanties.

Pour des projets non connus des Parties à la date de signature du contrat, les modalités de ce suivi pourront être discutées entre elles.

Article 47-2 Inventaires des biens – suivi annuel et transmission

1) Inventaire comptable des biens

L'inventaire comptable à jour au dernier jour de l'exercice précédent est transmis annuellement par la RATP à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie I du présent contrat pour l'ensemble des biens des inventaires.

Les fichiers informatiques en format exploitable contenant l'état de l'inventaire à sa dernière date de mise à jour sont disponibles à tout moment sur l'outil de gestion électronique des documents (GED) à mettre en place entre les Parties.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités, les informations relatives à l'inventaire comptable spécifiées par Île-de-France Mobilités devront être mises à jour au fur et à mesure de leur évolution. La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'Article 46-1.

La mise à jour annuelle des inventaires est adressée au 31 mars de chaque année dans le cadre du rapport annuel.

2) Inventaire physique des biens

Il est rappelé que l'inventaire physique des biens sera établi :

- Au 31/12/2023 : pour le pilote, sur la base de la ligne de tramway retenue par les Parties
- Au 31/12/2024 : pour l'ensemble du réseau tramway

Le rapport annuel de la RATP précise les biens concernés par :

- Un risque d'obsolescence ;
- Des mises aux normes réglementaires ;
- Des remises en bon état de fonctionnement.

3) Rapprochement des inventaires comptables et physiques

La parfaite concordance entre l'inventaire comptable et l'inventaire physique – lorsqu'il sera établi – des biens doit être assurée.

La RATP s'assure en continu de cette concordance pour les inventaires sauf l'inventaire A2.

Île-de-France Mobilités effectue cette concordance pour l'inventaire A2.

Elle est contrôlée exhaustivement au minimum une fois par an à l'occasion de l'établissement des inventaires comptables et physiques pour le rapport annuel de la RATP.

Toute discordance entre les deux inventaires fait l'objet :

- En cas d'écart en défaveur de l'inventaire physique, d'un remplacement du bien manquant par la RATP, sauf accord explicite d'Île-de-France Mobilités sur la non-nécessité de ce remplacement, dans un délai d'un (1) mois sauf impossibilité avérée, suivant la réalisation de l'inventaire ou de la constatation de la discordance. Île-de-France Mobilités est informé sans délai de l'écart constaté et du remplacement réalisé.
- En cas d'écart en faveur de l'inventaire physique, d'une mise à jour sans délai de l'inventaire comptable. S'agissant de l'inventaire comptable A1, la RATP informe sans délai Île-de-France Mobilités de la correction à apporter à l'inventaire comptable le cas échéant. Un bordereau de mise à disposition est émis.

Le remplacement des biens manquants de l'inventaire physique, par la RATP, s'effectue à l'identique des biens mis à disposition par Île-de-France Mobilités, en nombre, marque et qualité. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau et de qualité que ceux du bien remplacé.

Tout retard de la RATP dans le délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Les présentes dispositions s'appliquent pour l'inventaire physique du pilote sur l'année 2024.

Article 47-3 Traçabilité des biens

La RATP fait ses meilleurs efforts pour mettre en place un dispositif assurant la parfaite traçabilité des biens mobiliers du contrat sur les biens du pilote au plus tard le 31 décembre 2023, sur la base du référentiel joint en annexe XI-B-2.

Cette traçabilité s'effectue par un dispositif qui sera présenté par la RATP à Île-de-France Mobilités dans le même délai.

Le dispositif mis en place doit permettre de vérifier la présence physique des biens, leur localisation et leur affectation à tout moment, sur demande d'Île-de-France Mobilités notamment.

Il distingue également les biens selon leur appartenance respectivement aux inventaires A et B.

Article 47-4 Destruction ou disparition d'un bien

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition accidentelle d'un bien de retour de l'inventaire A1, A2, A3 ou E2, ou d'un bien de reprise de l'inventaire B1 ou B2 :

- La RATP en informe sans délai Île-de-France Mobilités pour les biens supérieurs à 50 k€ ;
- Pour tous les biens, la RATP procède au remplacement sauf accord explicite d'Île-de-France Mobilités sur la non-nécessité de ce remplacement ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.

Article 47-5 Accès d'Île-de-France Mobilités aux informations relatives aux biens

1) Mise à disposition des informations

Afin de faciliter les échanges de documents et données entre Île-de-France Mobilités et la RATP, Île-de-France Mobilités met à disposition de la RATP un outil de gestion électronique des documents (GED). Cette GED est réservée à la RATP et à Île-de-France Mobilités. Il permet un accès permanent et sécurisé aux données.

Les droits d'accès sont personnalisables en fonction des missions respectives de chaque utilisateur. Les droits d'accès sont administrés par un responsable désigné par Île-de-France Mobilités s'agissant des utilisateurs d'Île-de-France Mobilités.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités, les informations relatives aux biens spécifiées par Île-de-France Mobilités devront être mises au jour au fur et à mesure de leur évolution.

2) Gestion documentaire par la RATP

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire des biens affectés au service et d'exploitant en charge de la maintenance de ces biens, la RATP conserve et maintient à jour la documentation associée nécessaire à ces missions dans l'outil de gestion électronique des documents (GED).

Les documents mis à disposition sur l'outil de gestion électronique des documents (GED) incluent notamment :

- Les inventaires A à E, leurs volets technique et comptable (hors inventaire A2 pour le volet comptable) ;
- Une version synthétique de la documentation : plans et tableaux de synthèse des principaux biens ;
- Une version détaillée de la documentation afférente à chaque bien.

La version synthétique de la documentation présente notamment :

- Plans des ateliers et de l'ensemble des bâtiments et ouvrages utiles à l'exploitation du service ;
- Tableaux récapitulatifs rassemblant les informations permettant d'identifier les principales caractéristiques des bâtiments et équipements.

En outre, la totalité de la documentation technique relative aux biens est disponible sur l'outil de gestion électronique des documents (GED), et notamment :

- Les plans de maintenance constructeurs des biens ;
- Tout document relatif au fonctionnement des systèmes et à leur sécurité ;
- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) ;
- Les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO) ;
- Tout document relatif au fonctionnement et à l'exploitation des logiciels, programmes informatiques, innovations et bases de données nécessaires à l'entretien et à l'exploitation des biens ;
- La liste des garanties des biens des inventaires ;
- La liste de l'ensemble des conventions conclues par la RATP avec des tiers et portant sur des biens entrant dans le périmètre des inventaires A, B ou E. La RATP transmet ces conventions à la demande de Île-de-France Mobilités.

3) Outil de gestion patrimoniale

La RATP définit et met en œuvre les outils adaptés pour une traçabilité complète des interventions sur les biens du contrat, y compris la maintenance courante et patrimoniale.

Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens

Ce chapitre ne s'applique pas aux matériels roulants, régis par l'accord de gouvernance.

Article 48 Dispositions communes

Article 48-1 Principes

Les principes découlent du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.

La RATP assure l'aménagement, l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure et des biens affectés à l'exploitation.

La RATP garantit à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, tout en permettant l'amélioration du service aux voyageurs.

Par ailleurs, la RATP est responsable des référentiels et inventaires à définir ultérieurement, enregistrements de maintenance pour tous les biens et actifs.

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire et gestionnaire, affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

La RATP est responsable du management de l'ensemble des niveaux et activités de maintenance.

La RATP est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations (entretien et maintenance de niveau 1 à 5 de la norme AFNOR FD X 60 - 000) sur l'ensemble des biens.

RATP est responsable du maintien du niveau et de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition le cas échéant.

A ce titre, RATP pilote les actions qui concourent à atteindre aux meilleures conditions techniques et économiques, les buts et objectifs : coûts, qualité, sûreté de fonctionnement (FMD : Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité), sécurité, environnement, etc.

La RATP devra effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents, dans des délais minimisant au maximum l'impact sur le service voyageur.

Les parties constitueront une annexe détaillant les obligations de la RATP en termes d'entretien et de maintenance des bâtiments.

Article 48-2 Démarche de structuration de la gestion patrimoniale

Compte tenu de l'ampleur et de la croissance du patrimoine dédié au transport en Ile de France, Île-de-France Mobilités souhaite avec RATP clarifier et structurer une politique de gestion des biens et des actifs.

La RATP formalise sa politique de gestion des biens et actifs dès le rapport annuel pour l'année 2021, politique qui reprend a minima les objectifs suivants :

- Maintien et amélioration des performances
- Diminution des coûts
- Gestion du risque
- Assurance de la croissance et de l'amélioration
- Prise de décisions fiable
- Confiance améliorée des parties prenantes grâce à la conformité et à une meilleure réputation
- Certifications mises en place

Article 48-3 Politique de gestion des actifs

La RATP présente et transmet ses objectifs généraux en termes de politique de gestion des actifs chaque année dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie I du présent contrat :

- Objectifs de disponibilité et fiabilité
- Choix du type de maintenance
- Objectifs et maîtrise des coûts
- Politique d'investissements
- Gestion des risques
- Positionnement et ambition vis-à-vis de la certification

L'incomplétude des informations transmises au sein de chaque item ne saurait donner lieu à une pénalité.

Article 48-4 Politique de maintenance

Pour chacun des modes et des catégories d'actifs, la RATP explicitera sa politique de maintenance dans le cadre d'un Livre Blanc, dans les deux premières années du contrat.

Les items de ce reporting seront à définir par les Parties.

La liste suivante, indicative, constitue une première base de réflexion, qui pourra être réduite et/ou complétée.

- Ses choix de type de maintenance pour atteindre les objectifs fixés :
 - o Les plans de maintenance
 - o Les temps annuels de maintenance répartis entre la maintenance curative et prédictive
 - o La répartition des causes d'avaries
 - o Les MKBF ou MTBF de l'actif
 - o Les MTTR de l'actif
- Ses démarches de progrès proposées pour la mise en place de maintenance conditionnelle et/ou prédictive
- La politique de dimensionnement des stocks de pièces de rechange
- L'inventaire des stocks et pièces de rechange et leur valorisation
- La liste des contrats de sous-traitance
- Les niveaux effectués en propre par la RATP et ceux réalisés par son sous-traitant
- Les effectifs affectés à la maintenance de cet actif et l'organisation
- Les coûts annuels de maintenance
- Les outillages spécifiques utilisés pour la maintenance de cet actif
- La liste des équipements faisant l'objet d'une veille d'obsolescence
- Le plan de gestion de l'obsolescence s'il existe ou la date à laquelle ce plan sera effectif
- La liste des composants critiques soumis à l'obsolescence.
- La liste des documents et plans techniques et de maintenance, leur type de support et la date de leur dernière mise à jour
- Les outils de gestion de maintenance utilisés ainsi que la maille des enregistrements de maintenance : GMAO, télémétrie, supervisions
- Les outils et le suivi de la configuration matérielles et logicielles
- La gestion des données et des systèmes d'information

Les informations doivent porter sur l'entretien-maintenance courant ainsi que sur la maintenance patrimoniale.

Le programme de maintenance de niveau 5 est inclus (renouvellement, rénovation, reconstruction).

La RATP produit un suivi de la réalisation de la maintenance préventive. Aucun écart n'est admis pour la maintenance sécuritaire. Les écarts entre la maintenance préventive non sécuritaire planifiée et réalisée doivent être justifiés.

Article 48-5 Entretien et maintenance

RATP est totalement responsable des opérations de maintenance pour les niveaux 1 à 4 de la norme FDX 60 000. L'ensemble des coûts sont réputés inclus dans la rémunération versée à la RATP.

RATP établit un plan de maintenance sous sa seule responsabilité en cohérence avec les garanties en cours. Il couvre l'ensemble des biens du contrat et porte sur l'ensemble des missions de la RATP.

Le plan de maintenance des constructeurs et industriels est communiqué sur simple demande à Île-de-France Mobilités et si la RATP le juge nécessaire, aux gestionnaires de voirie concernés, notamment lors de l'élaboration des plans d'actions annuels prévisionnels. Pendant l'exécution du contrat, la RATP s'engage à définir de manière

conjointe avec Île-de-France Mobilités une liste d'informations complémentaires à fournir sur la maintenance, relative notamment aux plans de maintenance de l'opérateur.

Les contrôles réglementaires sont inclus dans les niveaux 1 à 4 de maintenance.

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'en assurer la pérennité. Tous les équipements, notamment hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques et tous les logiciels relevant de son périmètre sont entretenus et maintenus en état de fonctionnement sous la responsabilité de RATP.

RATP met en œuvre dans ce but des modalités de maintenance permettant notamment de déceler et prévenir, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

Article 48-6 Cas des logiciels

Les dispositions du protocole de gouvernance du matériel roulant s'appliquent au matériel roulant.

Le pilote de l'inventaire physique permettra d'identifier :

- Les logiciels ;
- le régime des biens appliqué aux logiciels.

Article 48-7 Veille, gestion et traitement de l'obsolescence

L'obsolescence affecte tous les produits et a un impact sur toutes les étapes de leur vie. Le terme « produit » comprend les biens de l'équipement, de l'infrastructure, les biens de consommation durables, les consommables, les produits logiciels.

La RATP met en place un observatoire de l'obsolescence des matériels et logiciels sensibles ainsi que des produits de ses fournisseurs dans le cadre d'une Politique de Gestion de l'obsolescence.

Pour se prémunir des effets de l'obsolescence, la RATP assure une veille technologique afin d'anticiper les cas d'obsolescence pour toute la durée de vie des biens. La RATP fournit annuellement la liste des composants critiques sujets à l'obsolescence technique.

Les plans d'action de traitement d'obsolescence sont fournis à Île-de-France Mobilités par la RATP.

La RATP est responsable de l'exécution de ces plans d'action.

Article 48-8 Actes de vandalisme et dégradations accidentelles

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme ou à une dégradation accidentelle, RATP sera responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas dégrader le niveau de service de référence, décrit en Annexe A1 du contrat.

Une synthèse des vandalismes majeurs est établie dans le cadre du rapport annuel de la RATP.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme et des dégradations accidentelles relève du risque industriel de la RATP et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part d'Île-de-France Mobilités.

Chapitre III - Dispositions spécifiques aux parkings vélos Île-De-France MOBILITES

Remarque préalable : les parcs devront se conformer au Schéma Directeur du Stationnement Vélo (SDSV) et à son Cahier de Références Techniques (CRT), en Annexe XI-E-1 du présent contrat.

Le nombre de places à mettre en service et à étudier dans le cadre du présent contrat est indiqué en Annexe XI-E-4.

Article 49 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parkings vélos Île-de-France Mobilités

Sur la base du dimensionnement mis à disposition en Annexe XI-E-2 et sous réserve de la validation de conventions d'investissement et de l'avenant à l'exploitation, la RATP s'engage sous sa maîtrise d'ouvrage à réaliser les études d'implantation et à faire réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires pour les différents équipements de stationnement vélo pour les gares concernées par le présent contrat. Le périmètre technique des études d'implantation est défini dans l'Annexe XI-E-3, il comprend : une partie faisabilité, positionnement des différents espaces (recherche du propriétaire foncier notamment), mobiliers complémentaires (anti-stationnement par exemple), raccordement électrique, travaux d'implantation, diagnostic amiante en cas de présence d'enrobé, ...

L'implantation de ces équipements devra respecter le cahier de références techniques relatif au Schéma Directeur du Stationnement Vélo en gares et stations (Annexe XI-E-1). Le cahier de références techniques pourra être actualisé par Île-de-France Mobilités. Cette actualisation concernera les nouveaux équipements à déployer et ne pourra entraîner de modification des équipements existants et achevés à la date de l'actualisation. Pour les études ou implantations en cours au moment de l'actualisation, seules les modifications non substantielles pourront être prises en compte.

A la publication du décret de la LOM afférant aux parcs à vélos, la RATP et Île-de-France Mobilités conviennent de se rapprocher pour en évaluer l'impact et définir ensemble les modalités de prise en compte garantissant la conformité des réalisations à l'article L 1272-1 du code des transports et au décret associé.

Les équipements de stationnement vélo seront à implanter sur des emprises situées à proximité immédiate des accès aux gares et stations et dans un périmètre maximal de 70 mètres (voire 100 mètres dans certains cas définis dans le Cahier de références techniques). Ces emprises foncières peuvent appartenir à la RATP ou tout autre propriétaire foncier. La RATP devra obtenir en amont les autorisations et droits d'occupation correspondants permettant la pose de ces équipements lorsqu'ils doivent être installés sur un foncier qui n'appartient pas à la RATP. Un modèle de

convention d'occupation du domaine sera mis à disposition de la RATP après la notification du contrat. Les conventions d'occupation du domaine seront signées entre le propriétaire foncier et la RATP.

La concertation sera menée entre la RATP et les propriétaires du foncier concerné. Les réunions de suivi d'avancement du projet avec la collectivité seront pilotées directement par la RATP, avec une consultation et un appui d'Île-de-France Mobilités en cas de besoin notamment sur la concertation.

Une fois les implantations validées, la RATP fera réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires au bon déroulement des travaux.

Que ce soit sur la partie études d'implantation et/ ou de maîtrise d'œuvre, La RATP prévoit un retour trimestriel à Île-de-France Mobilités, sous forme de compte rendu d'avancement ou de réunion si nécessaire des rendez-vous plus fréquents pourront avoir lieu pour traiter les points de blocage éventuels.

Article 50 Fourniture des équipements de stationnement vélo

Les équipements de stationnement vélo seront de différentes natures :

- des équipements abrités en libre-accès,
- des équipements fermés avec un accès par un passe Navigo, un autre passe de transports ou un smartphone.

Le matériel proposé devra permettre le stockage collectif :

- de vélos personnels ou de vélos de location,
- de vélos mécaniques ou de vélos à assistance électrique,
- de vélos spéciaux (cargos, vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite, ...)

Les équipements de stationnement vélo devront offrir 3 points d'accroches du vélo au support. Les accroches vélos devront être compatibles avec tous les types de vélos, simples d'utilisation (quelle que soit la taille ou la condition physique de l'utilisateur), résistants dans le temps et demandant un minimum d'entretien.

L'ensemble des prescriptions sont indiquées au sein du Schéma Directeur du Stationnement Vélo et plus spécifiquement du Cahier de Références Techniques associé (Cf Annexe XI-E-1).

Les besoins étant variés d'une gare à une autre, les équipements proposés devront pouvoir proposer différentes capacités de stationnement vélo. Île-de-France Mobilités fournit pour cela les résultats d'une étude de dimensionnement qui sert de repère pour le dimensionnement des équipements. Ce dimensionnement pourra toutefois être adapté en fonction des échanges avec les collectivités et les partenaires de la démarche de pôle le cas échéant.

Article 51 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux

Les missions suivantes sont à la charge de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- Rédiger, constituer et déposer les différents documents, (déclaration préalable, dossier auprès de l'Architecte des Bâtiments de France le cas échéant, etc.) nécessaires au bon déroulé des travaux ;
- Réaliser, en cas de nécessité, l'instruction et le dépôt de toutes les autorisations visant le parfait déroulement de l'installation des équipements de stationnements vélos (Autorisation d'Occupation Temporaire, arrêtés de circulation, interdiction de stationnement, etc.) ;
- Garantir les conditions de mise en éclairage des consignes fermées (sur détection de présence) et d'ouverture des portes via un système énergétique autonome quand cela est possible ou par les raccordements électriques nécessaires le cas échéant ;
- Acheminer et assurer la manutention sur chacun des sites avec des moyens de levage et d'acheminement adaptés ;
- Identifier et signaler les zones d'installations correspondantes (pose des panneaux, information au public), la sécurisation de la zone d'installation durant la phase d'intervention ;
- Faire réaliser les travaux préparatoires de la zone d'implantation (dalle béton, travaux de voiries, ...) nécessaires à la bonne implantation des équipements ;
- Faire réaliser la pose et les raccordements nécessaires des différents équipements ainsi que le montage de l'ensemble des pièces modulaires associées (porte principale, de secours, toit, équipements électriques) permettant la bonne exploitation et la bonne tenue des équipements dans le temps. Les différents supports d'accroche des vélos, abris, et consignes seront ancrés au sol ;
- Assurer le nettoyage de chacun des sites après installation de chaque équipement, la récupération des déchets et emballages, le repli des installations.

Chacune des mises en service fera l'objet d'un contrôle indépendant d'Île-de-France Mobilités. Les réparations des défauts engendrés par une mauvaise installation des équipements devront être remises en conformité et sont à la charge de la RATP.

Après réception, les équipements de stationnement vélo sont intégrés à l'inventaire A2.

Article 52 Planning de déploiement

Les éléments de planning et de chiffrage financier détaillés doivent être fournis dans le dossier de demande de subvention à Île-de-France Mobilités. L'ensemble des éléments du dossier à fournir est précisé dans le CRT.

Article 53 Financement de la réalisation des parcs à vélo

Les études d'implantation et la réalisation des équipements font l'objet de conventions de subvention de financement pour les investissements et d'avenants au contrat pour les charges d'exploitation ainsi que le régime de pénalités et bonus. Ces conventions et avenants détaillent le type et nombre d'équipements réalisés, le budget prévisionnel et le calendrier des versements d'Île-de-France Mobilités à la RATP.

Chapitre IV - Gestion de l'infrastructure tramway et interface avec les gestionnaires

Article 54 Occupation des emprises

Pour les besoins de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance des lignes de tramway. Île-de-France Mobilités doit conclure une convention avec les Gestionnaires des domaines ou ouvrages adjacents afin d'occuper les emprises du domaine des Gestionnaires et/ou de préciser les limites et les conditions d'interventions entre les Gestionnaires et l'exploitant-mainteneur du système de transport. A cette occasion, les Gestionnaires et Île-de-France Mobilités accordent, sur tout ou partie des emprises précitées, un droit de sous-occupation à la RATP pour les besoins de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance de l'infrastructure des lignes de tramway.

Cette autorisation de sous-occupation n'est pas constitutive de droits réels. Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité d'autoriser la sous-occupation des emprises ou des emprises adjacentes, sous réserves que cette sous-occupation soit compatible avec les missions de la RATP au titre du présent contrat.

La RATP ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit sur les lieux occupés sans l'accord de Île-de-France Mobilités.

La RATP pourra participer sur demande d'Île-de-France Mobilités à la rédaction des conventions d'occupation. Celle-ci reprend pour elle toutes les obligations prises par Île-de-France Mobilités dans ses conventions dans la limite de sa mission définie au présent contrat.

La liste des conventions d'occupation conclues avec les propriétaires et gestionnaires de voirie sera établie et annexée au présent contrat, avec les tableaux de répartition.

Pour les lignes de tramway pour lesquelles des conventions d'occupation n'ont pas encore été conclues, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour les conclure sur la période du contrat.

Article 55 Servitudes

La RATP prendra à son compte toutes les servitudes accordées à Île-de-France Mobilités le cas échéant listées dans une annexe à créer. Elle interviendra de manière à ne pas dégrader les ouvrages ou bâtiments frappés de servitude et se chargera des relations avec les propriétaires et/ou gestionnaire desdits ouvrages ou bâtiment.

Dans le cas où la RATP dégraderait ces ouvrages ou bâtiments, il prend à sa charge leur remise en état.

Article 56 Périmètres d'intervention de la RATP

La RATP réalise l'entretien et la maintenance de l'infrastructure tramway nécessaire au fonctionnement des lignes de tramway afin d'assurer la sécurité des usagers et des tiers, d'atteindre

les objectifs de qualité de service indiqué au présent contrat et d'assurer la pérennité et l'intégrité des biens mis à dispositions par Île-de-France Mobilités et du domaine public occupé.

En particulier, la RATP réalise l'entretien, y compris le nettoyage et la maintenance suivant la répartition entre la RATP et les gestionnaires de voiries indiquée dans la matrice de gestion ultérieure des ouvrages présentée dans l'annexe qui sera constituée par la liste des conventions et les tableaux de répartition associées (actualisée en cours de contrat en cas de modification).

Ces interventions s'effectuent en coordination avec les collectivités et entités compétentes pour les ouvrages nécessitant une intervention conjointe. Toute intervention ayant un impact sur le fonctionnement du propriétaire ou gestionnaire de domaine concerné doit être préalablement traité avec lui.

Article 57 Relations avec les gestionnaires

Article 57-1 Tramway

La RATP met en place et pilote un « Comité des gestionnaires » permettant des échanges réguliers avec les gestionnaires de voirie, le, afin de maintenir et d'améliorer le niveau de sécurité des lignes de tramway et de bus en site propre. Dans ce cadre, elle réunit au moins semestriellement un comité de suivi des gestionnaires par ligne de tramway réunissant, entre autres, la RATP, Île-de-France Mobilités et l'ensemble des Gestionnaires notamment afin :

- de suivre le fonctionnement global de la ligne concernée et de faire un bilan sur les principaux sujets touchant au (i) fonctionnement de la priorité aux feux et (ii) à la sécurité des transports publics guidés pour les lignes de tramways (événements particuliers, incidents, accidents, analyse des scénarios d'accident, avec une attention particulière concernant ceux impliquant un piéton ou un cycliste) ;
- de présenter aux gestionnaires les opérations d'entretien et de maintenance qu'il effectue aux interfaces avec les ouvrages du Gestionnaires ;
- de suivre l'application des prescriptions législatives et réglementaires, ou des recommandations des personnes compétentes désignées par ces mêmes textes ;
- de veiller au maintien du niveau de sécurité des lignes de tramway ;
- de faire l'inventaire des modifications à venir susceptibles d'avoir un impact sur la sécurité de l'exploitation du système de transport, et d'étudier les éléments à transmettre aux services de l'Etat pour instruction le cas échéant pour les lignes de tramway;
- de veiller à la mise à jour de la documentation (éléments constitutifs des dossiers des ouvrages exécutés des travaux de réalisation de la ligne : plans, dossiers carrefours, etc.) sous la responsabilité du gestionnaire du sous-système concerné ;
- de suivre les sujets et projets en interface ;
- de suivre l'élaboration par la RATP des rapports annuels et la mise en œuvre du plan d'actions unique ;

- d'échanger sur les modalités de transmission d'information permettant d'analyser les circonstances des accidents ou incidents graves.

Pourront être invités en tant que de besoin tout participant jugé utile selon l'ordre du jour.

La RATP propose un ordre du jour à l'ensemble des participants au moins 15 jours avant les réunions, s'assure d'avoir un retour de leur part, anime ces comités, rédige et diffuse le compte rendu de ces réunions.

Île-de-France Mobilités participe à ces Comités des Gestionnaires et valide le compte-rendu.

La RATP organise toutes autres réunions qu'elle juge nécessaires avec les Gestionnaires afin d'exécuter ses missions au titre du présent contrat, en assure l'animation et la traçabilité, et y convie Île-de-France Mobilités.

Chapitre V - Dispositions relatives à sécurité des transports guidés (STPG)

Article 58 Principes généraux

Les missions d'Île-de-France Mobilités et de la RATP en matière de sécurité des transports publics guidés (STPG) s'exercent dans le respect des dispositions de la loi n°2002-3 du 3 janvier 2002 sur la sécurité des systèmes et infrastructures de transport en partie codifiées aux articles L.1612-1 et suivants du code des transports et de ses textes d'application, à savoir le décret n°2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés (décret STPG) et l'arrêté du 23 mai 2003 modifié relatif aux dossiers de sécurité des systèmes de transport public guidés urbains, ainsi que des guides d'application et techniques, des fiches et des recommandations du STRMTG.

Île-de-France Mobilités et la RATP veillent, chacun pour ce qui le concerne, à ce que, pendant toute la durée de l'exploitation, le niveau de sécurité vis-à-vis des usagers, des personnels d'exploitation et des tiers soit maintenu.

La RATP, en tant qu'exploitante, s'engage vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, qui l'accepte, à ce que l'exploitation de ses lignes de tramways, assure aux usagers, aux personnels d'exploitation et aux tiers un niveau de sécurité au moins équivalent à celui qui existait à la date de signature du contrat.

La RATP s'engage dans le respect de son cahier des charges et du présent contrat, à ce que, durant toute la durée de l'exploitation, l'état des infrastructures et des matériels dont elle est responsable permette d'atteindre l'objectif de sécurité mentionné à l'article 3 du décret 2017-440 sans se substituer aux responsabilités qui relèvent directement de la responsabilité de l'autorité organisatrice. La RATP veille au respect des règlements de sécurité de l'exploitation.

Pour chaque ligne qu'elle exploite, La RATP met en œuvre les prescriptions et recommandations émises par les autorités de contrôle de la sécurité concernant son périmètre de responsabilité, et effectue le suivi des prescriptions et recommandations hors de son périmètre.

La RATP élabore, met en œuvre et tient à jour le règlement de sécurité de l'exploitation (RSE), le plan d'intervention de sécurité (PIS), et le système de gestion de la sécurité (SGS) dans le respect de la réglementation en vigueur et des guides, fiches et recommandations du STRMTG. Il est rappelé à cet

égard que l'approbation du règlement de sécurité de l'exploitation de la RATP vaut approbation des orientations du système de gestion de la sécurité, en application de l'article 23 du décret 2017-440. Le RSE et le PIS sont transmis par Île-de-France Mobilités au préfet de Région.

Île-de-France Mobilités confie à la RATP la mission générale d'assurer la pérennisation et la sécurité réglementaire des systèmes de transport et des équipements du réseau ainsi que des stations et à permettre la bonne gestion du patrimoine.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'auditer, ou de faire auditer par un organisme qu'elle aura mandaté à cet effet, les activités et procédures des lignes (y compris les activités et procédures de ses sous-traitants).

Cet audit respectera les conditions définies notamment à l'article 8 de la partie I du présent contrat.

Article 59 Informations, rapports d'évènements et rapports annuels

Les sujets relatifs à la sécurité des transports publics guidés seront évoqués en tant que de besoin lors des réunions mensuelles ponctualité. En outre, les Parties peuvent demander la tenue de toutes réunions spécifiques qu'elles jugent nécessaire.

S'agissant de sécurité, la transparence d'information est nécessaire entre la RATP et Ile-de-France Mobilités.

L'information d' Île-de-France Mobilités est réalisée dans le respect des articles 89 et 90 du décret 2017-440 du 30 mars 2017.

Article 59-1 Accidents et incidents graves

Conformément à la fiche réflexe du STRMTG V16 mise à jour du 14 février 2020, ces évènements sont déclarés immédiatement dans l'heure puis confirmés par courriel dans les 24 heures à la DRIEA, au CMVOA, à Île-de-France Mobilités, au BEATT et aux préfetures concernées. En application de l'article 89 du décret 2017-440, un rapport circonstancié est adressé à la DRIEA et à Île-de-France Mobilités dans un délai de 2 mois à compter de la survenance ou de la découverte de l'évènement sauf accord exprès du service de contrôle. La trame à respecter et les informations attendues sont définies par le guide d'application du STRMTG relatif au contenu du rapport circonstancié.

Les accidents/incidents graves se déroulant en section publique / en zone d'exploitation commerciale, y compris en l'absence de voyageurs, font l'objet d'un rapport circonstancié. Les accidents/incidents graves se déroulant hors section publique / hors zone d'exploitation commerciale, mais étant reproductibles ailleurs sur le réseau, font également l'objet d'un rapport circonstancié.

La RATP fera ses meilleurs efforts pour transmettre en amont de l'envoi à la DRIEA le rapport d'information à IDFM.

Pour les accidents et les incidents graves, un compte rendu d'incident (courriel d'information) est transmis à IDFM dans un délai de 2 à 4 jours.

Article 59-2 Autres évènements affectant la sécurité de l'exploitation du système

En application de l'article 90 du décret 2017-440, ces événements peuvent également nécessiter la production d'un rapport circonstancié sur demande du DSTG. Le cas échéant, il est adressé à la DRIEA et à Île-de-France Mobilités dans un délai de 2 mois à compter de la survenance ou de la découverte de l'accident ou incident grave si le Préfet en fait la demande.

La RATP fera ses meilleurs efforts pour répondre aux interrogations circonstanciées d'Île-de-France Mobilités.

Article 59-3 Rapport annuel de la sécurité de l'exploitation des systèmes de transport

Conformément à l'article 92 du décret 2017-440 du 30 mars 2017, la RATP établit les rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation du système qui comporte notamment une partie relative à l'accidentologie, une partie relative au contrôle interne, une partie relative aux évolutions du système et une partie relative à un plan d'actions unique envisagé pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Île-de-France Mobilités transmet au Préfet de Région ces rapports, accompagné de son avis sur le plan d'actions qu'il contient. Ces rapports annuels sont élaborés par mode (tramway,).

Les parties 1 à 7 du rapport annuel de la sécurité de l'exploitation de l'année n sont transmises à Île-de-France Mobilités pour transmission au Préfet de Région avant le 30 juin de l'année n+1, les parties 8 et 9 au plus tard le 31 octobre de l'année n+1. Île-de-France Mobilités établit la partie 10 du rapport annuel de l'exploitation au plus tard le 31 décembre de l'année n+1. A défaut, une pénalité est appliquée selon les modalités de l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat.

Les plans d'actions uniques de la partie 8 font l'objet d'échanges, si nécessaire, entre les Parties et les gestionnaires de voirie, préalablement à la transmission de l'intégralité des rapports annuels à Île-de-France Mobilités.

Article 60 Maintien en conditions opérationnelles

La RATP gère dans la durée la vie des systèmes, en respectant les plans de maintenance d'une part et en les adaptant soit lors du suivi opérationnel soit lors de remplacement de certains équipements dans le cadre de traitement de l'obsolescence d'autre part, dans le respect des procédures réglementaires et des exigences des services de l'Etat en charge de la sécurité.

Toute modification du système envisagée et considérée comme non substantielle par l'exploitant ou le gestionnaire d'infrastructures fait l'objet d'une information des services de contrôles et d'Île-de-France Mobilités. Une réunion annuelle, en présence d'Île-de-France Mobilités, est dédiée à la présentation de certaines modifications à la demande des services de contrôle.

Lorsqu'une évolution d'offre est envisagée, Île-de-France Mobilités veille à faire effectuer, par la RATP, préalablement une analyse des impacts d'exploitation sur le plan sécuritaire, sur l'ensemble du système concerné.

Île-de-France souligne la nécessité de mettre à jour le dossier de sécurité (DS) ou le dossier de sécurité régularisé (DSR). Les parties se rapprocheront durant le présent contrat afin de déterminer la planification et les modalités techniques et financières de mise en œuvre de ces dossiers.

Article 61 Missions de la RATP dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles

En tant que garant de la cohérence du système de transports publics guidés, Île-de-France Mobilités s'assure de la coordination des différents acteurs et soumet les différents dossiers de sécurité au Préfet. Les dispositions ci-dessous s'appliquent aux projets d'acquisition, de réalisation, d'extension ou de modifications substantielles, sauf dispositions contraires prévues par des conventions *ad hoc*, convenues entre la RATP et Île-de-France Mobilités.

Le rôle et les responsabilités de la RATP sont différents selon les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage des travaux de réalisation, d'extension ou de modifications substantielles du système de transport.

Les dispositions relatives aux projets pour lesquelles la RATP est maître d'ouvrage, s'appliquent sauf stipulation contraires présentes dans les conventions ad hoc pour lesquelles les modalités d'organisation sont organisées par projet.

Dans le cas où la RATP a la charge de la rédaction des dossiers de sécurité, ou que cela a été délégué par Île-de-France Mobilités, elle désignera l'Organisme Qualifié Agréé (OQA) ou les OQA, ainsi que l'OQA responsable des évaluations.

Pour les opérations de réalisation, d'extension ou de modification substantielle d'un système de transport public guidé relevant d'un Contrat de projets, les missions en matière de sécurité évoquées ci-dessous dans les différentes hypothèses et qui seront assurées par la RATP seront financées dans le cadre du financement du Contrat de projets. Pour les autres opérations, ces missions seront financées dans le cadre du plan quinquennal d'investissements (PQI).

Article 61-1 Dans le cadre d'opération pour laquelle la RATP est désignée maître d'ouvrage par Île-de-France Mobilités (soit seule soit en multi-maîtrise d'ouvrage)

Île-de-France Mobilités délègue à la RATP l'établissement du DPS, DCS, DARC, DCRC, DJS, DAE, DS et du DRS, ainsi que la prise en compte des prescriptions émises par le préfet de la région Île-de-France au cours de l'instruction et dans ses différents avis. La RATP remet ensuite les dossiers à Île-de-France Mobilités pour que celle-ci les adresse au préfet de la Région d'Île-de-France.

Lorsque la RATP est maître d'ouvrage (MOA) de la réalisation, de l'extension ou de la modification d'une ligne de tramway, elle est en charge de la désignation de l'Organisme Qualifié Agréé (OQA) couvrant les domaines infrastructures (a), contrôle commande et signalisation ferroviaire (b), énergie (c), et matériel roulant (d). Cet OQA dispose également du statut de dirigeant responsable des évaluations pour l'ensemble de l'opération.

Les dispositions relatives à l'OQA « insertion urbaine » sont précisées au cas par cas dans le cadre de conventions qui organisent la maîtrise d'ouvrage des opérations.

Dans le cas d'un projet en multi-maîtrise d'ouvrage, la coordination de l'établissement des dossiers de sécurité est assurée par la RATP. Les dispositions relatives à cette coordination entre les différents maîtres d'ouvrage seront précisées dans des conventions *ad hoc*.

Lorsqu'un DDS est requis par la réglementation, sa réalisation sera définie au cas par cas en fonction du stade d'avancement auquel est désigné le maître d'ouvrage.

Article 61-2 Dans le cadre de modifications substantielles apportées à un système existant dont la RATP est exploitant

La RATP établit tous les dossiers (DDS, DPS, DCS, DARC, DCRC, DJS, DAE, DS et DRS) qu'elle remet à Île-de-France Mobilités pour transmission au préfet de la Région Île-de-France et prend en compte les prescriptions émises par ce dernier au cours de l'instruction et dans ses différents avis. Ce cas de figure vise l'ensemble des modifications substantielles.

Article 61-3 Dans le cadre de la réalisation ou l'extension d'un système pour laquelle la RATP n'exercera pas la maîtrise d'ouvrage alors qu'elle deviendra exploitante du nouveau système, ou du système étendu, sur le fondement du présent contrat

Afin de respecter les exigences de sécurité du système ferroviaire et ainsi permettre à la RATP d'exercer pleinement sa future mission d'exploitant, celle-ci sera associée, en tant que futur gestionnaire, à la démonstration de sécurité et donc à l'élaboration des différents dossiers de sécurité. La RATP devra pouvoir faire valoir ses prescriptions de fiabilité, disponibilité, maintenabilité, sécurité, et interopérabilité du système lors de l'élaboration de ces dossiers, et ainsi être à même, après la mise en service, de maintenir un niveau de sécurité suffisant.

Article 62 Modifications à l'initiative d'un tiers

Dans le cas où un tiers souhaite réaliser des modifications susceptibles d'affecter la sécurité des personnes et des biens, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités les dossiers et notes du tiers en émettant un avis. La RATP transmet au tiers ses prescriptions relatives à la sécurité de la ligne qu'elle exploite de manière à ce qu'elles soient prises en compte aux abords des ouvrages pendant le chantier. La RATP indique au tiers les différents dossiers et notes à produire, leur contenu et les délais de transmission associés.

Les différents dossiers et notes sont établis et mis en œuvre sous la responsabilité du tiers demandant la modification. La RATP s'assure que les différents dossiers et notes respectent la réglementation STPG avant de les transmettre à Île-de-France Mobilités accompagnés d'un avis avec ou sans réserve.

Article 63 Études relatives aux dossiers de sécurité

Les conditions d'utilisation de ces études et dossiers de sécurité par Ile-de-France Mobilités sont celles définies par l'article 9 du présent Contrat.

TITRE V. DISPOSITIONS DE FIN DE CONTRAT PERMETTANT D'ASSURER LA TRANSITION AVEC LE PROCHAIN CONTRAT

Quinze mois avant la date d'expiration du présent contrat, Île-de-France Mobilités et la RATP engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant afin qu'il puisse être soumis à la délibération de leurs Conseils d'Administration.

Au plus tard un an avant la date d'expiration du présent contrat, la RATP doit fournir les documents suivants :

- Un cadre quantitatif et financier remis à jour établi sur un modèle à annexer
- Un plan d'investissement établi sur le modèle de l'annexe XII-1 avec des fiches par projet selon le modèle en annexe XII-6 sur une durée de 5 ans
- Dans la mesure du possible, la prévision des travaux pour le mode Tram en vision macro pour les 3 années suivant la fin du contrat.



CONTRAT

entre

Île-de-France Mobilités,

et RATP

2021 – 2024

PARTIE IV : MODE BUS

SOMMAIRE

TITRE I. OFFRE	456
<i>Chapitre I - L'offre de référence</i>	456
Article 1 Description de l'offre de référence.....	456
<i>Chapitre II - Modification de l'offre de référence</i>	458
Article 2 Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence.....	459
Article 3 Modifications pérennes de l'offre de référence	460
Article 4 Rémunération des modifications de l'offre de référence.....	461
Article 5 Modification pérenne de l'offre de référence liée aux participations des tiers	461
<i>Chapitre III - Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence</i>	461
Article 6 Suivi de la réalisation de l'offre de référence	461
Article 7 Réfections pour la non-réalisation de l'offre de référence.....	463
Article 8 Régularité.....	465
Article 9 Performance d'exploitation	466
Article 10 Services de substitution et réemploi	468
Article 11 Equipements des véhicules et des points d'arrêt	468
<i>Chapitre IV - Engagement de service en cas de grève</i>	469
Article 12 Principe général	469
Article 13 Engagement de service en cas de grèves.....	470
Article 14 Remboursement des voyageurs	470
Article 15 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes.....	470
Article 16 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus	471
Article 17 Contrôle de l'exécution d'un plan de transport adapté	471
<i>Chapitre V - Connaissance du trafic</i>	471
Article 18 Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP	472
Article 19 Suivi du trafic bus par comptages et enquêtes.....	472
Article 20 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts.....	478
Article 21 Transmission des informations	481
TITRE II. QUALITE DE SERVICE	484
<i>Chapitre I - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service</i>	484
Article 22 Les principes de mesure	484
Article 23 Critères d'appréciation de la qualité de service	486
Article 24 Les incitations financières à la qualité de service	489
<i>Chapitre II - Propreté et netteté des espaces</i>	492
Article 25 Netteté des espaces et des véhicules	492
<i>Chapitre III - Accessibilité</i>	492
Article 26 Principe général	492
Article 27 Les engagements en matière d'accessibilité.....	492
Article 28 L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité :.....	493
<i>Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité, éco-stations bus)</i>	494
Article 29 L'accueil et l'assistance à bord des bus.....	494
Article 30 Eco-stations bus.....	494
<i>Chapitre V - Traitement des réclamations</i>	498
Article 31 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat.....	498
Article 32 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens	500
<i>Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service</i>	500

Article 33 Le comité de suivi de la qualité de service.....	500
TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS.....	502
Article 34 Définition des orientations du SDIV.....	502
Article 35 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs	503
Article 36 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services	507
Article 37 Gouvernance.....	512
Article 38 L'Information Voyageurs en situation normale	514
Article 39 L'Information Voyageurs en cas de grève.....	516
Article 40 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues	518
Article 41 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue .	520
TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS	521
<i>Chapitre I - Classification et gestion des biens</i>	<i>522</i>
Article 42 Classification des biens	522
Article 43 Application des obligations en matière d'inventaires aux affrétés	526
Article 44 Inventaire pour le mode bus.....	527
Article 45 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique	527
Article 46 Missions d'assistance relatives au patrimoine.....	528
Article 47 Remise des biens	529
Article 48 Gestion des biens en cours de contrat	530
<i>Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens.....</i>	<i>537</i>
Article 49 Dispositions communes	537
Article 50 Dispositions spécifiques au matériel roulant.....	540
Article 51 Dispositions spécifiques aux poteaux d'arrêt de lignes de bus et de car	541
Article 52 Dispositions spécifiques aux EVB (Espaces Vie Bus)	543
<i>Chapitre III - Dispositions spécifiques aux centres opérationnels bus (COB).....</i>	<i>543</i>
Article 53 Construction et exploitation d'un COB	543
Article 54 Réalisation de travaux de conversion énergétique d'un COB existant.....	544
<i>Chapitre IV - Dispositions spécifiques aux parcs à vélos Île-de-France Mobilités.....</i>	<i>545</i>
Article 55 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos	545
Article 56 Fourniture des équipements de stationnement vélo	546
Article 57 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux	546
Article 58 Planning de déploiement.....	547
Article 59 Financement de la réalisation des Parkings Vélos	547
<i>Chapitre V - Gestion de l'infrastructure BSP et interface avec les gestionnaireS.....</i>	<i>547</i>
Article 60 Comités des Gestionnaires	547
TITRE V. FIN DE CONTRAT	548
<i>Chapitre I - Continuité du service de bus en fin de contrat et transition avec les futurs exploitants</i>	<i>548</i>
Article 61 Dispositions générales	548
Article 62 Prise en main du service par le nouvel exploitant	549
Article 63 Conditions permettant d'assurer la continuité du service	550
<i>Chapitre II - Gestion des biens à l'échéance normale du contrat.....</i>	<i>550</i>
Article 64 Audits des biens	550
Article 65 Mise à jour de l'inventaire	551
Article 66 Documentation des biens	551
Article 67 Droits incorporels	552
Article 68 Remise en état normal d'entretien des biens de retour et de reprise affectés au service de bus	555
Article 69 Etablissement d'un inventaire contradictoire des biens de retour et de reprise	556
Article 70 Sort des biens.....	557

<i>Chapitre III - Gestion des systèmes d'information et données</i>	560
Article 71 Transférabilité des serveurs, logiciels, applications et bases de données qui ne sont pas à usage exclusif des activités Bus.....	560
Article 72 Transférabilité des données.....	561
Article 73 Plan de reprise d'activité des SI classé dans les inventaires comme bien de reprise ou biens de retour et qui seront repris par IDFM – Définition, mise à jour et pilotage	561
Article 74 Consolidation des actions	562
<i>Chapitre IV - Projets et productions en cours</i>	562
Article 75 Travaux non terminés au 31/12/2024	562
Article 76 Etudes et documentations en cours d'élaboration.....	563
<i>Chapitre V - Données et informations à transmettre</i>	563
Article 77 Dispositions générales	563
Article 78 Transfert du personnel concourant à l'exploitation et à la continuité du service public de bus, et transmission des données afférentes	564
Article 79 Autres données à fournir à Île-de-France Mobilités	567
Article 80 Etat des dettes et créances.....	570
Article 81 Eléments liés aux engagements contractuels éventuels de la RATP au titre du service de bus	570

Il est rappelé que les articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat s'appliquent à l'ensemble des informations, sous quelque forme que ce soit, communiquées par la RATP à Île-de-France Mobilités au titre de la présente Partie. Ils en définissent le régime de droit de propriété intellectuelle et les règles de confidentialité y afférentes.

Sauf indication contraire, les Titres, Chapitres et Articles cités dans le texte qui suit sont ceux de la présente Partie IV.

TITRE I. OFFRE

La consistance et la nature exacte du service, dont les conditions d'exécution par l'opérateur RATP sont précisées par le présent contrat, sont définies dans l'offre de référence (Chapitre I du présent Titre) qui peut faire l'objet de modifications (Chapitre II du présent Titre). L'exécution du service donne lieu à des obligations en matière de qualité de service (Chapitre III et IV du présent Titre).

Le service fait l'objet d'engagements de l'opérateur RATP dont certains sont mesurés au travers d'indicateurs de performance (Titre II de la Partie 4), dont les résultats influent sur le niveau de sa rémunération.

Chapitre I - L'offre de référence

L'offre de référence du réseau de surface comprend des services réguliers ouverts au public.

Ce réseau est constitué d'une part de lignes régulières de bus de jour et de nuit, ou de transport à la demande. Ces lignes sont regroupées en 4 sous-réseaux :

- les lignes de bus en site propre (BSP) ;
- les lignes de bus Paris ;
- les lignes de bus Petite couronne ;
- les lignes de bus Noctilien.

Ces périmètres peuvent évoluer au cours du contrat par voie d'avenant. L'offre contractuelle au 1er janvier 2021 est décrite à l'annexe III-A1.

Les processus liés à l'offre de référence, à sa modification, à sa réalisation et à son suivi, sont décrits ci-après.

Article 1 Description de l'offre de référence

Article 1-1 Principes

L'offre de référence est l'offre contractuelle décrite par les Annexes III-A1, III-A2, III-A3, III-A4, III-A6 et III-A8 qui ont pour objets respectifs :

- Annexe III-A1 « Liste des lignes composant le service de référence avec description des sous-lignes et affectation dans les centres opérationnels bus (COB) » ;
- Annexe III-A2 « Identité de la ligne » décomposée en un descriptif synthétique de la ligne, une cartographie détaillée, figurant les points d'arrêts, et une fiche horaire type ;
- Annexe III-A3 « Service de référence » : elle décrit le niveau d'offre contractuel correspondant à une année théorique, pour chacune des lignes et sous-lignes : c'est-à-dire le nombre de courses et de

kilomètres commerciaux ventilés par période de fonctionnement, par type de jour et par tranches horaires, les kilomètres haut-le-pied liées à l'exécution du service de référence pour la ligne ou sous-ligne ;

- Annexe III-A4 « Calendrier d'application type » ; elle décrit, par ligne, le nombre de jours par période d'application ;
- Annexe III-A6 « Définitions des lignes voiturées ensemble, des jours type et des périodes type » (utilisés dans l'Annexe A9) ;
- Annexe III-A8 « Voiturage ou graphe voitures à plat par ligne ou multiligne pour toutes les lignes par période et par jour type » (définis dans l'Annexe III-A6) ; statistiques graphiques y afférant et ainsi que des services agents (Tableau de Régulation (TR)).

La convergence entre les annexes actuelles et les annexes listées doivent faire l'objet d'échanges pour converger dans une échéance à définir entre RATP et Ile-de-France Mobilités. Tant que les annexes décrites dans le présent contrat ne sont pas produites, l'offre de référence sera décrite selon les annexes III-B-1, III-B-2 et III-B-4.

La description de l'offre contractuelle inclut également :

- les informations relatives à des événements exceptionnels récurrents figurant dans l'annexe III-B-4 avec le volume de KCC correspondant, à la hausse ou à la baisse, dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...).
- les informations relatives à certaines particularités d'une partie de l'offre (financement par tiers, affrètements...) ; un récapitulatif de ces éléments figure dans l'annexe III-B-5.

Article 1-2 Mise à jour

Cette offre est déclinée chaque année par l'approbation d'un calendrier sur la base de l'Annexe III-A9 : « Calendrier d'application annuel et déclinaison par ligne pour l'année N ». Tant que cette annexe n'est pas produite dans le cadre du présent contrat, le calendrier d'application des tableaux de marche sera fourni selon le modèle décrit dans l'annexe III-B-2.

L'annexe III-A3 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par Île-de-France Mobilités.

Les mises à jour sont transmises par l'opérateur à chaque nouvelle année pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui ont fait l'objet d'avenants en cours d'année ainsi que des adaptations de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens.

La RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche de l'année N+1 au 31 octobre de l'année N pour l'ensemble des lignes du réseau de surface (annexe A9). Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

Ensuite, l'opérateur fournit annuellement à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 15 décembre de l'année N-1 pour l'offre de l'année N sous format électronique, les éléments suivants actualisés (au format Excel) :

- l'annexe III-A1 décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente ;
- l'annexe III-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;
- les données détaillées par ligne et consolidées par sous-réseaux selon les modalités de description définies dans l'annexe III-A3 ;
- le calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N+1 pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation (annexe III-A9) ;

- l'annexe III-B-5 décrivant les lignes financées par des tiers.

Article 1-3 Spécificités du transport à la demande

Cet article est sans objet à ce stade. Il sera complété par avenant si la mise en œuvre d'un tel dispositif devenait nécessaire.

Article 1-4 Spécificités du service Noctilien

Les spécificités propres aux services Noctilien sont précisées dans l'Annexe III-A14.

Article 1-5 Spécificités des lignes affrétées

Les spécificités propres aux lignes affrétées sont précisées dans l'article 14 de la Partie 1 du présent Contrat.

Article 1-6 Spécificités des lignes en service conventionné et ligne en pool (349)

Dans le cadre du présent contrat, Île-de-France Mobilités et la RATP conviendront conjointement des modalités, notamment financières, de reprise des droits de lignes. Les moyens humains et matériels dégagés par cette reprise seront réaffectés, en offre complémentaire ou rattrapage TP, à des lignes régulières du présent contrat.

Chapitre II - Modification de l'offre de référence

Pour améliorer l'offre de transport et pendant toute la durée du contrat, l'opérateur recherche la meilleure adéquation de l'offre à la demande sur la base d'une analyse régulière de la fréquentation et de l'évolution des territoires. Il est force de propositions pour la mise en œuvre d'adaptations visant à améliorer le service rendu et à optimiser les moyens de production.

Toute modification de l'offre de référence sera soit temporaire soit pérenne.

Toute modification pérenne de l'offre de référence fait l'objet d'une validation d'Île-de-France Mobilités, conformément aux dispositions des articles suivants.

L'instruction des projets de modification de l'offre de référence et leur suivi donnent lieu à transmission de fichiers définis dans l'Annexe III-A-15 (dès que la RATP sera en mesure de la produire).

Île-de-France Mobilités peut modifier l'offre de référence par voie d'avenant, sous réserve que les conséquences financières soient prises en charge par IDFM, dans un délai compatible avec le processus de mise en place d'une nouvelle offre de transport.

Article 2 **Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence**

Certaines situations, telles que des travaux de voirie ou des perturbations de service de transport collectif en connexion ou en proximité avec les lignes du service, peuvent affecter de façon significative l'exploitation normale des lignes ou la demande, et nécessiter une modification temporaire de l'offre de référence sur une ou plusieurs lignes.

De même, certains événements exceptionnels (manifestations sportives, culturelles, ...) peuvent nécessiter des modifications temporaires de l'offre, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées.

Dans ces situations, il appartient à l'opérateur d'anticiper l'intégration des contraintes liées à l'évènement pour construire une offre au plus près des besoins des voyageurs et de mettre en œuvre les moyens nécessaires. Ces modifications donnent lieu à un nouveau graphicaage et à l'affichage de nouveaux horaires si l'évènement a une durée significative.

Il est rappelé que les évolutions d'offre temporaires demandées par Ile-de-France Mobilités, à la baisse comme à la hausse, ne peuvent être mises en œuvre immédiatement et nécessitent des délais de prévenance raisonnables.

Une hiérarchisation du réseau est décrite dans l'annexe III-A1, avec des niveaux N1 à N4 par ligne. En fonction de l'évènement, cette hiérarchisation pourra être adaptée.

Dans le cas où des travaux de voirie durant plus de 6 mois impactent la circulation d'une ligne de bus, la RATP peut modifier temporairement l'offre de celle-ci, par le biais de la création d'un TM Travaux. Le process d'entrée en TM Travaux, le suivi des lignes ayant un TM Travaux et le process de sortie de TM Travaux sont décrits en annexe. Les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre temporaire seront affectés en autres causes. Les éléments liés aux TM Travaux sont transmis à IDFM trimestriellement.

Le cas échéant, le financement de la modification temporaire est recherché par l'opérateur auprès du maître d'ouvrage des travaux qui en est à l'origine ou par la personne qui demande ladite modification. Dans le cas où le maître d'ouvrage ou le demandeur ne prend pas en charge ce financement, le volume d'offre pourra être ajusté pour préserver l'équilibre économique du contrat conclu entre Île-de-France Mobilités et l'opérateur. En cas d'impossibilité d'ajuster le volume d'offre de façon suffisante à rétablir l'équilibre économique du contrat, les surcoûts restants seront pris en charge par Île de France Mobilités.

En cas d'écart entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés, la RATP peut modifier l'offre par le biais d'un TM provisoire conformément au process décrit au Chapitre III -Article 9. Les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre provisoire seront affectés en autres causes.

La RATP s'engage à communiquer mensuellement à IDFM la liste des lignes impactées par des déviations de plus de 7 jours pour cause de travaux, avec la date de début de la déviation, la date estimée de fin, la ou les ligne(s) impactée(s) et la description de la déviation.

L'adaptation des périodes de base (avec le renfort d'offre au début du mois de juillet et l'allègement d'offre fin juillet et fin décembre), ainsi que les plans transport adaptés créés pour les événements exceptionnels récurrents que sont le semi-marathon de Paris, le marathon de Paris, le défilé du 14 juillet, l'arrivée du tour de France et la commémoration du 11 novembre donneront lieu à la création de TM spécifiques, si nécessaire. Les écarts entre

la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre adaptée seront suivis en ajustements ponctuels de l'offre.

Toute proposition de modification temporaire impactant l'offre de référence, fait l'objet d'un dossier établi par l'opérateur et transmis pour information à Île-de-France Mobilités.

Article 3 Modifications pérennes de l'offre de référence

Article 3-1 Modifications pérennes de l'offre de référence avec impact sur les moyens

Les modifications pérennes de l'offre de référence avec impact sur les moyens peuvent notamment intervenir dans les hypothèses suivantes :

- Mise en service d'une nouvelle offre de transport en lien avec une évolution sur un mode lourd ou sur le territoire ;
- Mise en service d'un nouvel équipement générateur de mobilité ;
- Adaptation des itinéraires notamment à la suite d'un changement de plan de circulation ;
- Création d'un ou plusieurs nouveau(x) point(s) d'arrêt dans le cadre d'une modification d'itinéraire d'une ligne ;
- Adaptation de l'offre à la fréquentation ;
- Modification de l'amplitude horaire ;
- Modification de gabarit du matériel roulant ;
- Adaptation des temps de parcours.

Pour tout projet de modification pérenne de l'offre de référence, quelle qu'en soit l'origine, l'opérateur transmet à Île-de-France Mobilités un dossier relatif à l'opportunité et à la faisabilité de la modification envisagée. Ce dossier est instruit dans les conditions prévues à l'annexe III-A-15.

Toute modification pérenne de l'offre de référence requiert la passation d'un avenant au présent contrat, conformément aux dispositions de l'Article 5 de la présente partie. Cet avenant peut intervenir en amont de la mise en place ou a posteriori. Dans ce second cas, une autorisation provisoire définissant les modalités financières préalablement convenues entre les parties est délivrée par Île-de-France Mobilités afin de permettre à la RATP de mettre en œuvre la modification.

La régularisation de la modification pérenne par voie d'avenant comprend la mise à jour des annexes décrivant l'offre de référence pour la ligne concernée.

Article 3-2 Modifications pérennes de l'offre de référence sans impact sur les moyens

Les modifications pérennes de l'offre de référence sans impact sur les moyens peuvent notamment intervenir dans les hypothèses suivantes :

- Modification d'itinéraire de référence ;
- Mise à jour des KCC à la suite d'une évolution des longueurs des courses ;
- Evolution du nombre de courses partielles ou grandes lignes pour répondre à un besoin des voyageurs ;

- Modification des premiers ou derniers départs ;
- Mise à jour du calendrier d'exploitation ;
- Correction d'erreurs de saisie ;
- Création ou suppression de points d'arrêt ;
- Modification de la dénomination d'un point d'arrêt.

La RATP communique pour validation mensuellement à IDFM les réajustements limités et les adaptations proposées de l'offre contractuelle annuelle (par ligne et consolidée par sous réseau).

Les modifications pérennes sans incidence financière sont reprises annuellement dans l'actualisation de l'offre contractuelle.

Article 4 Rémunération des modifications de l'offre de référence

Toute modification de l'offre de référence, qu'elle soit pérenne ou temporaire à la demande d'Île-de-France Mobilités, est traduite financièrement.

Article 5 Modification pérenne de l'offre de référence liée aux participations des tiers

L'offre de référence comprend des services pouvant faire l'objet de participations financières d'un ou de plusieurs tiers (collectivités, entreprises...), selon le dispositif décrit dans l'annexe III-B-5.

Les conventions actuelles continuent dans des conditions identiques jusqu'à échéance du Contrat.

Dans le cas d'une nouvelle demande de participation, une convention de partenariat est conclue avec le ou les tiers concernés et Île-de-France Mobilités afin de garantir ces participations auprès d'Île-de-France Mobilités et ainsi maintenir le niveau de l'offre de référence.

Dans l'hypothèse où la participation financière évoquée ci-dessus n'est pas accordée par le tiers ou si ce dernier décide de se retirer avant le terme du présent contrat, les parties conviennent, sans délai et au plus tard dans les 6 mois suivant cette décision, de redéfinir les modalités de fonctionnement du service, notamment par une réduction de l'offre de référence, afin de rétablir l'équilibre budgétaire dans les conditions souhaitées par cette dernière. Les pénalités et bonus/malus prévus à en annexe ne sont pas applicables à la RATP tant que les modalités de fonctionnement du service n'ont pas été définies et que l'équilibre budgétaire n'a pas été rétabli.

Chapitre III - Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence

Article 6 Suivi de la réalisation de l'offre de référence

Article 6-1 Les modalités de la mesure

L'engagement de production de l'offre de référence est établi sur la base de la production mensuelle. La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur l'offre de référence actualisée par RATP et validée par IDFM conformément aux dispositions prévues par le présent article.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux réalisés pour le mode bus.

Cette mesure est effectuée par la RATP à partir des enregistrements de son SAEIV. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'Article 101-2 de la Partie 1 du contrat.

Article 6-2 Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

Chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le premier jour de l'exercice N, sont fournis :

- La production kilométrique prévue de l'offre de référence en incluant les évolutions d'offre de l'année en cours (modifications d'offre avec ou sans impact financier) ;
- La production kilométrique commandée
- La production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC ;
- Les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les différentes causes de non-réalisation de service selon la typologie décrite ci-après :
 - o Les causes internes (indisponibilité du personnel hors causes sociales, du matériel roulant),
 - o Les causes sociales,
 - o Les autres causes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...)),
 - o Les « haut-le-pied de régulation » nécessaires pour le maintien de la régularité de la ligne et ainsi favoriser l'enlèvement de la charge, sans être décomptés de l'offre de référence.
 - o Les ajustements d'offre (correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, événements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers, etc).

A la demande d'Île-de-France Mobilités, pour une période donnée, la RATP fournit les éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et notamment de l'écart pouvant exister entre l'offre réalisée et l'offre programmée sur la période considérée, dans un délai de 10 jours ouvrables.

Article 6-3 Retours d'expérience et bilans de fonctionnement

La RATP devra produire des bilans de fonctionnement et des retours d'expérience sur l'offre afin de mieux appréhender le vécu voyageur. En sa qualité d'exploitant, la RATP produira, suivant les cas :

- Des bilans de fonctionnement présentant un état des lieux d'une ligne sur la production, la régularité, le trafic et les taux de charge en regardant les évolutions sur les 3 dernières années. Ce bilan de fonctionnement pourra être demandé avec chaque étude de renfort d'offre,
- Retours d'expérience : réalisés 6 mois et 1 an après chaque évolution d'offre ou restructuration plus globale du réseau dans un secteur géographique précis. La RATP transmettra des éléments d'analyse sur la production, la régularité, le trafic, les taux de charge, etc. Pour les restructurations plus globales

du réseau dans un secteur géographique précis, les REX seront accompagnés d'une présentation de synthèse à destination des élus, des représentants de collectivités ou des associations de voyageurs. Le sommaire d'un REX type est décrit dans en annexe. La 1^{ère} version intégrant les 6 premiers mois doit être remise 8 mois après le renfort et la version après 1 an doit être remise 15 mois après le renfort.

Article 7 Réfections pour la non-réalisation de l'offre de référence

Article 7-1 Cas général :

La différence entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée provient de différentes causes, définies à l'Article 6-2, qui sont répertoriées en fonction de leur nature : manifestation, travaux de voirie, aléas climatiques, difficultés de circulation, indisponibilité du personnel ou du matériel, haut-le pied de régulation, causes sociales, adaptation ponctuelle de l'offre...

Les causes de non réalisation de l'offre, telles que définies à l'Article 6-2 font l'objet d'un suivi mensuel par ligne et sont consolidées par sous-réseau.

Les calculs ci-dessous sont effectués mensuellement par sous-réseau.

Non production pour autres causes

En cas d'autres causes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs...), l'offre contractuelle peut être adaptée selon les cas par une régulation des services en temps réel ou par la mise en place de TM spécifiques. Il en résulte une perte de la production du volume kilométrique prévu contractuellement. En cas de déviation, cela peut entraîner une augmentation de l'offre réalisée en KCC.

Pour les autres causes, la non production kilométrique fait l'objet d'une réfaction mensuelle par sous-réseau sur la base des coûts présentés dans le tableau ci-dessous.

Sous réseau	Application du K1	Application de 50% du K3	Retour au K1
Bus en site propre	Entre 0 et 2,6%	Au-delà de 2,6%	Non applicable
Paris	Entre 0 et 8,1%	Entre 8,1 et 12,1%	Au-delà de 12,1%
Petite Couronne	Entre 0 et 4,1%	Entre 4,1 et 8,1%	Au-delà de 8,1%
Noctilien	Entre 0 et 1,4%	Au-delà de 1,4%	Non applicable

Où K1 = 0,73€₂₀₁₅ par KCC et K3 = 4,77€₂₀₁₅ par KCC.

Pour les sous-réseaux Paris et Petite Couronne, si les pertes pour autres causes dépassent durant 3 mois consécutifs respectivement 12,1% et 8,1% (impliquant le retour de l'application du seuil K1 pour déterminer le montant de la réfaction), IDFM et la RATP conviendront d'une revue du contrat.

La pénalité annuelle est la somme des pénalités mensuelles des sous-réseaux.

Non production pour causes internes

La non réalisation de l'offre contractuelle peut être liée à des causes internes d'indisponibilité du personnel (hors causes sociales) et d'indisponibilité du matériel roulant.

Pour les causes internes, l'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise mensuelle par sous-réseau. Cette franchise est de 0,2% en 2021, 0,15% en 2022 et 0,1% en 2023 et 2024.

La RATP encourt une pénalité mensuelle déterminée en fonction des KCC non réalisés pour causes internes au-delà de la franchise, pour l'application du seuil K3 (où $K3 = 4,77\text{€}_{2015}$ par KCC).

Dans le cas où la non réalisation mensuelle de l'offre par sous-réseau serait supérieure ou égale à 2,2%, alors le montant de la pénalité ci-dessus est multiplié par 1,5 pour les KCC non réalisés à partir de ce seuil (soit $1,5 * K3 = 7,16\text{€}_{2015}$ par KCC).

La pénalité annuelle est la somme des pénalités mensuelles des sous-réseaux.

Les parties conviennent que ce taux s'applique uniquement pour une année d'exploitation nominale et ne s'appliquent pas en cas de réduction d'offre demandée par Ile-de-France Mobilités

Non production pour causes sociales

Les causes sociales peuvent entraîner la non-réalisation de l'offre contractuelle. Les modalités de suivi et de réfaction liées à ces causes sont décrites dans l'article 7-2.

Haut-le-pied de régulation

Le retour direct en direction du terminus opposé sans voyageurs est une manœuvre de régulation qui consiste à couper un service afin de favoriser l'enlèvement de la charge en renvoyant le bus en direction du terminus opposé.

Les KCC comptabilisés comme « haut-le-pied de régulation » font l'objet d'une simple comptabilisation mensuelle par ligne.

Ajustement ponctuel de l'offre

Les ajustements ponctuels de l'offre correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : TM ponts, ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, événements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers...

Article 7-2 Cas de mouvement social/ grève :

La réfaction pour les services non couverts par les agents grévistes donneront lieu à une réfaction par KCC non produit à 100% du K3 (où $K3 = 4,77\text{€}_{2015}$ par KCC).

Pour les agents non-grévistes qui verront leur service perturbé du fait d'un blocage de centre bus par des tiers, la réfaction par KCC non produit sera de 100% du K1 (où $K1 = 0,73\text{€}_{2015}$ par KCC), montant correspondant à l'économie de moyens réellement faite.

L'offre de référence retenue pour apprécier le service minimum à réaliser en cas de grève s'entend pour l'année 2021 comme l'offre contractuelle, adaptée des réductions d'offre mises en œuvre sur décision d'IDFM en cours d'année.

Sur les années 2022-2024, l'offre de référence sera l'offre contractuelle, modifiée le cas échéant par avenant en cas d'évolution d'offre souhaitée par IDFM.

Les réfections des causes sociales seront affectées aux remboursements voyageurs.

Article 7-3 Cas de la mesure de la production à l'heure de pointe

Une mesure de la production effectuée aux heures de pointe matin et soir sera réalisée au départ de chaque terminus et sur l'interstation dimensionnante de la ligne sur une partie du réseau de surface. Cet indicateur sera mesuré uniquement sur les lignes BSP avant d'être étendu au reste du réseau selon un délai à convenir entre les parties pour les lignes (hors Noctilien) dont la fréquence est supérieure ou égale à 6 passages en heures de pointe. La plage d'heure de pointe du matin (HPM) ou du soir (HPS), de même que le point de charge, seront définis sur la base des données de trafic dont dispose la RATP.

Pour toute évolution d'offre demandée et validée par IDFM, qu'elle soit temporaire ou définitive, le TM appliqué devient la référence pour la mesure de la production à l'heure de pointe.

Cet indicateur décrit dans en annexe sera produit de manière mensuelle pour les lignes concernées à partir du 1^{er} janvier 2022 et sera fourni également en cumul trimestriel et annuel. Cette mesure sera suivie à titre indicatif et ne donnera pas lieu à pénalité financière.

Article 8 Régularité

Article 8-1 Niveau attendu par Île-de-France Mobilités et engagements de la RATP

La RATP s'engage à respecter les horaires et/ou fréquences de l'offre de référence, au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre.

La RATP s'appuiera sur le SAEIV et les moyens de régulations mis en œuvre au sein du CRIV (Centre de Régulation et d'Information Voyageurs).

La RATP s'efforcera d'effectuer une régulation coordonnée sur les secteurs présentant des lignes avec des tronçons communs.

Article 8-2 Cas spécifique des départs décalés en cas de perturbations du réseau ferré

La mise à disposition par les opérateurs ferroviaires d'une information en temps réel en gare et station sur l'heure de passage des trains, permet l'amélioration de la correspondance avec les bus, notamment en fin de service, les deux derniers départs lorsque l'offre est moins dense.

Sur les lignes sélectionnées par Île-de-France Mobilités, la RATP met en œuvre un dispositif de départs décalés, appelé dispositif de correspondances garanties, décrit en annexe.

Article 8-3 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités sur la régulation des lignes

La RATP s'engage à communiquer des éléments sur les actions de régulation menées sur chaque ligne en vue d'améliorer la régularité et la ponctualité des lignes concernées. Ces actions de régulation sont déterminantes pour l'atteinte du niveau de régularité/ponctualité recherché ou a minima, d'en limiter la dégradation en cas de situation perturbées.

La RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités :

- Un tableau mensuel de suivi global du réseau avec le nombre de manœuvres par ligne (en moyenne du lundi au vendredi, samedi et dimanche.) ;
- Le rapport journalier de la permanence générale (PG) pour le bus ;

En cas de demande plus spécifique d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmettra ces éléments sous 3 jours ouvrables. La RATP construira un format de fiche de communication pour faciliter les échanges.

Article 8-4 Mesure de la régularité/ponctualité

i.Principes

La mesure de la régularité s'apprécie pour toutes les courses, tous les jours pour les lignes des sous-réseaux Bus en site propre et le Noctilien ; les jours pairs pour les lignes des sous-réseaux Paris et Petite Couronne. La mesure s'effectue sur 4 points SAE par ligne et par sens, comprenant nécessairement le point de départ, le dernier point SAE avant l'arrivée et deux points SAE laissés au libre choix de l'exploitant.

ii.Modalités de la mesure pour les lignes de bus et de cars

La mesure de la régularité est effectuée par la RATP à partir des enregistrements du SAEIV. Les modalités détaillées sont précisées dans l'Annexe III-A-16.

iii.Trains de bus

Les trains de bus nuisent à l'image du réseau perçu par les voyageurs et entraînent une mise en œuvre des moyens mobilisés pour la réalisation de l'offre peu efficiente et nuisible à la régularité. La notion de train de bus est définie par :

- 2 bus successifs en un intervalle <2' pour une offre théorique de fréquence >=5' ;
- 3 bus successifs pour une fréquence théorique inférieure à 5'.

Cette notion sera retenue au cours de la 1^{ère} année du contrat et pourra être réajustée en accord avec IDFM, au cours du contrat en fonction des observations constatées.

Un indicateur est créé dans le cadre de ce contrat sur la base des données du SAEIV. Il sera produit avec une fréquence mensuelle et ne donnera pas lieu à pénalité financière.

Article 9 Performance d'exploitation

Article 9-1 Principes

Les horaires théoriques des graphiques fournis au titre du contrat, peuvent diverger positivement ou négativement avec les valeurs relevées lors de la réalisation de l'offre, pour toute période et/ou tout type de jour.

Pour mesurer ces écarts, la RATP procédera à l'analyse des temps de parcours de ces lignes sur la base du contenu du dossier dont le cahier des charges est défini en annexe (ANNEXE III-A-17). Ces analyses seront lancées à la demande d'Île-de-France Mobilités ou à l'initiative de la RATP après en avoir informé Île-de-France Mobilités.

L'étude de ces divergences de TM devra se faire en abordant le temps de parcours mais aussi le temps de révolution en incluant le temps de battement. La RATP mettra à disposition d'Île-de-France Mobilités les données des vitesses commerciales constatées par ligne. Des mesures de vitesses devront être présentées en mobilisant l'ensemble des outils à disposition de la RATP permettant d'exploiter les données générées par le SAEIV ou tout autre système pertinent sur le sujet, par exemple sous la forme de thermogrammes permettant de géolocaliser les mesures de vitesse commerciale et variations observées.

Ces études s'accompagneront d'une localisation et d'une description de la nature et de l'impact des difficultés rencontrées sur la voirie.

L'ensemble de ces mesures doit permettre de proposer aux collectivités territoriales des actions sur les voiries (qu'elles consistent en des aménagements, des ajustements ou des actions permettant le maintien de bonnes conditions de circulation pour le bus) susceptibles d'améliorer les temps de parcours des lignes.

En cas d'insuffisance de temps de parcours, la RATP proposera en priorité des tableaux de marche sans ajouts de moyens, par rééquilibrage de l'offre. Une identification des conséquences de cette nouvelle offre sur la demande de transport sera formalisée. Si les conséquences de cette nouvelle offre sur la demande de transport sont jugées inacceptables, la RATP proposera alors un dossier de renfort d'offre permettant une réponse adaptée à la demande.

En cas d'excédent de temps de parcours, les moyens économisés seront prioritairement affectés sur les lignes en insuffisance et dont l'offre doit être maintenue.

Ces actions doivent également permettre l'amélioration de la qualité de service sur les thématiques de la régularité et de la ponctualité.

Les modalités et les délais de traitement des lignes présentant un écart entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés sont décrits dans en annexe. L'offre de référence sera réévaluée dans un délai de 12 mois au maximum suivant la production du dossier d'analyse remis par la RATP.

Article 9-2 Les partenariats à mettre en œuvre avec les gestionnaires de voirie

Le partage de ces constats et la mise en œuvre de ces actions seront réalisés dans le cadre d'observatoires des vitesses des lignes et/ou de comités techniques dédiés rassemblant Île-de-France Mobilités, les gestionnaires de voiries concernés sur le territoire desservi par la ou les lignes analysées, et le cas échéant les forces de Police. L'objectif de ces comités ou observatoire sera a minima le maintien des vitesses des TM mais un objectif plus ambitieux d'amélioration de la vitesse et de la régularité des lignes sera recherché.

Cela implique, en amont de la tenue d'une telle instance, que la RATP s'engage :

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

Si malgré ces actions, un écart ou une dégradation sont observés, générant un impact pour l'offre et le service pour les voyageurs, la RATP réalisera une étude sur la base du cahier des charges défini en annexe avec notamment les points durs, de manière quantitative et qualitative. Ces travaux pourront être restitués à Île-de-France Mobilités et aux gestionnaires de voirie concernés sur la base du cadre précédemment évoqué.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, la RATP évaluera ces gains et proposera à Île-de-France Mobilités des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de réinvestir ces gains, à l'échelle de la ligne, du secteur géographique voire de l'ensemble du réseau de surface opéré par la RATP.

Article 10 Services de substitution et réemploi

La RATP est autorisée à affecter certains biens à l'exécution de services hors ceux prévus dans le présent contrat dans les cas définis aux Article 10-2 et Article 10-3.

La RATP s'engage à ce que l'affectation des biens à ces autres services soit sans impact sur l'exploitation de l'offre de référence. Le service contractualisé dans le présent contrat doit être en tout état de cause prioritaire.

Ainsi, la RATP affectera en priorité des agents disponibles avant d'adapter l'offre sur les lignes régulières. La RATP informera IDFM des services adaptés.

Tout manquement aux obligations inscrites aux Article 10-2 et Article 10-3 donne lieu à l'application d'une pénalité conformément à l'Article 12 de la Partie 1 du présent contrat.

Article 10-1 Utilisation du matériel roulant pour des services de substitution au réseau ferré ou tramway

La réalisation de travaux sur le réseau ferré (RER, métro, tramway, transilien) peut conduire à la mise en œuvre opérationnelle d'un service de substitution routier ou via le renfort de lignes régulières du bus après information et validation d'Île-de-France Mobilités. La RATP précisera dans ce cas le plan de transport de substitution (lignes, dates/périodes de substitution, unités d'œuvres associées) et les éléments de l'offre réalisée durant ladite substitution.

Article 10-2 Réemploi du matériel roulant

La RATP n'est autorisée à affecter le matériel roulant mis à disposition par Île-de-France Mobilités à l'exécution de services de transport hors celui contractualisé dans le présent contrat que dans les cas prévus à au TITRE IV.Chapitre I -Article 46-2 Réemploi du matériel roulant.

Article 10-3 Utilisation des installations d'un centre opérationnel bus

L'utilisation des installations d'un centre opérationnel bus pour d'autres activités est autorisée dans les cas prévus au TITRE IV.Chapitre I -Article 46-3(Réemploi des COB) dès lors qu'elle ne perturbe pas l'exploitation.

Article 11 Equipements des véhicules et des points d'arrêt

Article 11-1 Niveau attendu par Île-de-France Mobilités et engagements de la RATP

La RATP s'engage à minima à maintenir le niveau d'équipement actuel des véhicules. Les véhicules sont dotés de l'ensemble des équipements embarqués nécessaires au transport des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- valideurs de titre de transport ;

- boutons de commande de porte lorsqu'ils existent ;
- boutons de demande d'arrêt sur les lignes de bus ;
- palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite ;
- équipements de sûreté (vidéoprotection notamment) ;
- dispositifs dynamiques d'information visuelle, d'information sonore intérieure, de haut-parleurs extérieurs ;
- dispositifs statiques ;
- système de comptage automatique de voyageurs au niveau des portes ;
- terminal de vente à bord pour les bus.

Les points d'arrêt des lignes de transport de bus et de cars doivent être équipés de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accès aux transports des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- dispositifs statiques d'information voyageurs ;
- dispositifs dynamiques d'information visuelle et sonore.

Les équipements ci-dessus correspondent aux exigences du schéma directeur d'accessibilité, du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (Annexe V-1) et de la Charte des Supports et Contenus de l'Information Voyageurs (Annexe V-2).

La RATP est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués ainsi que des équipements des points d'arrêt et des Eco-stations Bus dont elle est gestionnaire pour qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté pour les voyageurs.

Toute dépose d'équipement sans remplacement sera préalablement validée par Île-de-France Mobilités.

Article 11-2 Indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité

Ces indicateurs sont les suivants, dans les conditions détaillées au Titre II. Qualité de service :

- taux de disponibilité des équipements (valideurs, palettes) ;
- état et propreté intérieure et extérieure des véhicules.

Chapitre IV - Engagement de service en cas de grève

Article 12 Principe général

La Partie 1 du contrat définit le contenu du Plan de Transport adapté (PTA) et du plan d'information adapté (PIA) à mettre en œuvre en cas de perturbations prévisibles tel que rappelées à l'article 7 de la Partie 1 du Contrat. Dès lors que la RATP respecte les exigences de service minimum définies dans ces deux plans, elle ne sera pas tenue de rembourser les voyageurs, à l'exception de ce qui est prévu aux articles 62 et 63 de la Partie 1 du Contrat. Les modalités de mise en œuvre opérationnelle du PTA et PIA qui sont définies lorsque survient la grève, ne peuvent donner lieu à remboursement des voyageurs lorsqu'elles ne sont pas respectées dès lors que le service minimum défini au PTA et le PIA a lui été respecté.

Les grèves du personnel RATP sont de l'entière responsabilité de la RATP, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers, à l'exception d'une grève de portée nationale, indépendante des mesures et décisions prises par la RATP, considérée comme un cas de force majeure en application de l'article 16 de la Partie 1 du Contrat.

Article 13 Engagement de service en cas de grèves

Les Parties entendent par « offre réellement prévue » l'offre contractuelle de référence ou, si tel est le cas, l'offre adaptée à la baisse à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS) le(s) jour(s) considéré(s) avant grève.

Article 13-1 Engagement de niveau de service

Aux titres des articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transport ainsi que de l'article 7 de la Partie 1 du Contrat, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève RATP pour un jour donné, qui entraîneraient un service prévisible inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux RATP, Île-de-France Mobilités demande à la RATP de respecter le plan de transport adapté consistant à :

assurer au moins 50% de l'offre réellement prévue du lundi au vendredi aux tranches horaires de 7h30 à 9h30 en matinée et de 16h30 à 19h30 en soirée, sur l'ensemble du réseau de surface (bus et tramway).

Dès qu'elle est informée d'une grève imminente, la RATP informe sans délai l'astreinte téléphonique et les services en charge du suivi à Île-de-France Mobilités. Les modalités opérationnelles de mise en œuvre du plan de transport adapté à la grève prévue sont transmises à Île-de-France Mobilités 24h avant le début de la perturbation, ainsi qu'une mise à jour quotidienne.

Un premier taux global de réalisation est transmis chaque jour pour la veille. Pour chaque jour de grève, le taux de réalisation est calculé sur la base du plan de transport, réajusté à la hausse selon le service effectivement produit par le transporteur et fixé définitivement à J+2.

Les modalités de transmission dans les systèmes d'information d'Île de France Mobilité du plan de transport adapté sont décrites au TITRE III.Article 39 « L'Information Voyageurs en cas de grève ».

Article 13-2 Engagement d'information aux voyageurs

Les engagements en termes d'Information Voyageurs en cas de grèves sont précisés au TITRE III.Article 39 « L'Information Voyageurs en cas de grève ».

Article 14 Remboursement des voyageurs

Les conditions et modalités de remboursement des voyageurs en cas de grèves sont précisées dans la Partie 1 du présent contrat.

Article 15 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes

L'impact de l'effet de la grève sur les recettes est traité dans la Partie 1 du présent contrat.

Article 16 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus

Dès lors que la RATP respecte le plan de transport défini dans la Partie 1 du contrat, les conséquences financières de la mesure des indicateurs de ponctualité et régularité sont neutralisées dans les conditions décrites dans cette même partie.

Article 17 Contrôle de l'exécution d'un plan de transport adapté

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté à travers la plateforme de reporting « qualité de service », notamment la partie non-réalisation, dont l'accès sera mis à disposition par Île-de-France Mobilités.

Ces résultats sont transmis à Île-de-France Mobilités au plus tard à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel défini au Chapitre III -Article 6 Suivi de la réalisation de l'offre de référence. En cas de grève d'une durée supérieure à 10 jours, ces informations sont transmises à une fréquence hebdomadaire.

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dans un délai d'un mois suivant la période de grève, l'Annexe III-B5.2 dans laquelle sont récapitulées les données quantitatives concernant le remboursement voyageur. En cas de grève d'une durée supérieure à 1 mois, ces informations sont transmises mensuellement.

Chapitre V - Connaissance du trafic

Le présent chapitre liste les informations attendues par Île-de-France Mobilités en matière de suivi du trafic sur le réseau de bus et les évolutions à mettre en œuvre au cours du présent contrat. Le présent chapitre porte sur l'ensemble des lignes du réseau de bus exploitées (ou affrétées par la RATP) dans le cadre du présent contrat.

Les orientations du présent contrat en matière de suivi du trafic sur le réseau de bus reposent sur quatre axes forts :

5. une meilleure exploitation de la part de la RATP des données de comptages automatiques afin qu'elles se substituent autant que possible aux comptages et enquêtes manuelles.
Cet axe de progrès est en lien avec le renouvellement du matériel roulant ainsi qu'avec le déploiement d'un nouveau système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) embarqué qui permettra de disposer de données géolocalisées et horodatées avec un niveau de fiabilité suffisant,
6. la mise à disposition des données de comptages automatiques auprès d'Île-de-France Mobilités,
7. l'amélioration des méthodologies classiques de recueil de données,
8. l'amélioration des formats de transmission des données afin d'optimiser les conditions de traitement des données transmises à Île-de-France Mobilités.

Article 18 **Transmission à Île-de-France Mobilités des études réalisées par la RATP**

Article 18-1 Modalités d'information sur les autres études réalisées par la RATP sur la mobilité des Franciliens ou l'amélioration de la connaissance des utilisateurs de son réseau

Les modalités d'information sont décrites dans l'article 22-3 de la Partie 2 du présent contrat.

Article 19 **Suivi du trafic bus par comptages et enquêtes**

Sur la durée du contrat, la RATP réalise des enquêtes et des comptages nécessaires à une connaissance détaillée de la fréquentation des lignes qu'elle exploite (directement ou lignes affrétées), de la structure de la demande et de son évolution.

Dans le contrat 2016-2020, la connaissance du trafic des lignes de bus s'appuyait sur des enquêtes origine-destination réalisées manuellement d'une part, et sur l'utilisation des données agrégées issues de comptages automatiques, d'autre part.

Dans le cadre du présent contrat, la connaissance du trafic des lignes de bus sera fondée sur plusieurs types de données listées ci-après et détaillées dans la suite de l'article :

- **Le suivi détaillé du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués**, à partir de la mise en qualité des données issues des comptages automatiques sur les lignes équipées (notamment en lien avec le renouvellement du matériel roulant et le déploiement d'un nouveau SAEIV embarqué qui permettra de disposer de données géolocalisées et horodatées) ;
- **Le suivi du trafic par l'utilisation de données numériques** (à titre d'expérimentation ou de manière plus pérenne) ;
- **Le suivi du trafic par les comptages et enquêtes classiques**, en améliorant les méthodologies classiques de recueil en s'appuyant notamment sur les données de comptages automatiques embarqués ou sur de nouvelles sources de données numériques.

Article 19-1 Suivi du trafic grâce aux comptages automatiques embarqués

Sur le réseau de bus, les comptages automatiques concernent les matériels roulants équipés de systèmes de comptages embarqués permettant la mesure du nombre de voyageurs descendants et, pour certains bus, des voyageurs montants par arrêt.

Le présent article porte sur :

- l'état des lieux du parc de matériels équipés ;
- la validation de la donnée issue des comptages automatiques et l'accès pour Île-de-France Mobilités aux données de comptages automatiques sur l'ensemble des lignes équipées au plus tard à mi-contrat ;
- l'enrichissement des comptages et enquêtes classiques et la substituabilité des méthodes classiques par les comptages automatiques.

1) Etat des lieux et perspectives concernant l'utilisation des comptages automatiques

La RATP fournira un état des lieux détaillé des systèmes de comptages automatiques sous la forme d'une liste des lignes équipées. Cette liste précisera a minima pour chaque ligne de bus :

- le type d'équipement en cellules de comptages,
- les caractéristiques du système (comptages des descendants par arrêt, des montants/descendants par arrêt, de la charge, etc.),
- le degré de précision du comptage et le taux de délocalisation brute (soit le pourcentage de trafic dont l'enregistrement s'est fait sans information de localisation),
- l'existence d'un enregistrement des données au terminus arrivée,
- le taux d'équipement du matériel roulant de la ligne.

Cet état des lieux du système de comptage par ligne sera mis à jour annuellement et transmis sous format Excel le 31 mars de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum d'un mois après la signature du contrat) ; l'information est également transmise dans le cadre du rapport annuel.

Sur la base de l'état des lieux détaillé et des critères d'éligibilité qui auront été définis conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP, **la RATP proposera une feuille de route présentant un programme pluriannuel des étapes permettant la production de données validées à partir de comptages automatiques**. Cette feuille de route sera actualisée annuellement et transmise à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 octobre de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de deux mois après la signature du contrat) pour le programme de l'année n+1.

La feuille de route distinguera deux groupes de lignes : celles équipées de systèmes de comptages ne comptant que les descendants (40 % des lignes à la date de signature du contrat), celles équipées de systèmes comptant les montants et les descendants (60 % des lignes à la date de signature du contrat).

2) Validation / qualification de la donnée de comptages automatiques

Île-de-France Mobilités et la RATP examineront ensemble dans le cadre d'un groupe de travail dédié les critères permettant de valider la donnée issue des comptages automatiques. Ces critères porteront notamment sur :

- la fiabilité des capteurs (cellules compteuses) selon le type de matériel,
- la fiabilité du système de remontée de la donnée captée dans un système d'information,
- la fiabilité de la localisation des données recueillies ;
- la qualité du stockage,

Pour valider la fiabilité des capteurs et celle du système de remontée de la donnée, des comparaisons seront faites entre les données de comptages automatiques et d'autres données de trafic existantes, par exemple avec les enquêtes OD et les données de validation. Un bilan sera fait au plus tard le 31/12/2021. La RATP s'engage à mettre en œuvre par la RATP un plan d'action permettant de disposer à mi-contrat d'informations définies par Île-de-France Mobilités : fiables, détaillées et exploitables de comptages des voyageurs en montées-descentes sur 5 lignes de bus choisies par la RATP en accord avec Île-de-France Mobilités ; ces données devront permettre de connaître a minima les montants/descendants de chaque arrêt dans chaque sens de toutes les courses pour ces 5 lignes sur un jour ouvrable de base.

a) Transmission des données de comptage automatique

La RATP s'engage à mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités les données en adéquation avec les référentiels Île-de-France Mobilités et au format de données souhaités. La RATP s'engage à fournir les données brutes à Île-

de-France Mobilités de toutes les lignes, qu'elles soient équipées ou non du nouveau système de comptage automatique.

Tant qu'une ligne n'est pas équipée de ce nouveau système de comptage automatique, les données de comptage automatique enregistrées avec l'ancien système seront transmises à Île-de-France Mobilités

Dès qu'une ligne sera équipée du nouveau système automatique, les données de comptages seront enregistrées sur ce nouveau système et seront automatiquement transmis selon les modalités décrites dans b) , au plus tard 3 mois après le déploiement du PE-SAE sur cette ligne. Ce délai est nécessaire afin de vérifier le bon fonctionnement du nouveau système et de décommissionner l'ancien système de comptage

Le déploiement de ce nouveau système de comptage automatique sera effectué sur l'ensemble des lignes bus, mais il est dépendant du déploiement du PE-SAE. Le planning de déploiement du nouveau système de comptage doit donc se référer au planning de déploiement du PE-SAE.

La RATP mettra en place un envoi mensuel des données de comptages automatiques à Île-de-France Mobilités 6 mois après la signature du contrat. Ces données seront constituées de :

- Date et heure
- Ligne
- Sens
- Point d'arrêt
- Nombre de montants
- Nombre de descendants
- Indication sur la fiabilité de la donnée
-

La RATP s'engage à fournir des données avec un taux de complétude de 93%. Pour le trouver, la RATP établira un tableau dans lequel figurera :

- La date
- le nombre de véhicules ayant remonté des données de trafic dans la journée
- le nombre de véhicules qui ont réalisé au moins une mission commerciale dans la journée

Pour chaque mois, l'indicateur de complétude des données de comptages sera calculé en faisant le ratio des 2 nombres ci-dessus. Il devra être supérieur à 93%.

Le tableau sera transmis à Île-de-France Mobilités tous les mois. En raison de contraintes techniques, qui sont identiques à celles des validations télébilletiques, les résultats du mois M seront transmis à Île-de-France Mobilités au plus tard le 25 du mois M+1.

b) Co-construction d'un service d'accès à distance

La RATP met en place un système de transmission des données de comptage automatique au plus tard le 31 décembre 2021. Les modalités du transfert des données de la RATP à Île-de-France Mobilités seront définies conjointement entre le RATP et Île-de-France Mobilités au plus tard le 30 juin 2021. Les données seront transmises quotidiennement, dès leur réception sur les serveurs RATP, comme c'est le cas pour les validations télébilletiques.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de développer son propre espace de stockage et d'archivage. Le cas échéant, les fichiers de données auxquels les règles de gestion définies auront été appliquées devront être déposés par la RATP sur les systèmes d'Île-de-France Mobilités (suivant les mêmes délais que la mise à disposition sur le système d'archivage décrit ci-dessus). Cette éventualité sera examinée dans le cadre de la concertation sur les choix techniques initiaux du groupe de travail conjoint RATP/Île-de-France Mobilités.

3) Enrichissement des comptages et enquêtes classiques et substituabilité aux méthodes classiques

a) Définition des périmètres d'enrichissement et de substituabilité

La RATP proposera à Île-de-France Mobilités d'utiliser les données de comptages automatiques pour remplacer les enquêtes classiques. Avant de valider l'utilisation de ces données, la RATP étudiera :

- L'enrichissement que pourrait apporter ces données aux comptages et enquêtes classiques :
 - o *Quelles informations, complémentaires ou redondantes, ces données apportent-elles en termes de connaissance du trafic (montants et descendants par arrêt, charge par inter-station, serpents de charge par ligne, etc.) ?*
 - o *Comment ces données peuvent-elles améliorer les données classiques (meilleure qualité, fréquence plus élevée, information complémentaire...) ?*
- Les conditions de substituabilité de ces données aux méthodes classiques.

Ainsi, pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, la RATP proposera :

- un champ d'utilisation de l'enrichissement de la donnée qualifiée aux comptages et enquêtes classiques, à faire valider par Île-de-France Mobilités : conditions d'utilisation, liste des matériels et des lignes concernées, etc.
- le cas échéant : des critères de substituabilité de la donnée à d'autres données recueillies manuellement.

La substituabilité – partielle ou totale – des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques sera basée sur la réalisation de campagnes comparatives avec des données recueillies par d'autres biais (notamment : comptages manuels, par caméra...). Concrètement, la campagne de fiabilisation des comptages peut servir à la substituabilité des comptages automatiques. Le bilan de chaque campagne comparative fera l'objet d'une note écrite transmise à Île-de-France Mobilité qui validera la substituabilité partielle ou totale des comptages et enquêtes manuels par des comptages automatiques.

b) Conduite de l'enrichissement / substituabilité aux méthodes classiques

Pour chaque jeu de données qualifiées de comptages automatiques, l'étude portant sur l'enrichissement et la substituabilité aux données classiques sera réalisée dans un délai de 6 mois après la validation par Île-de-France Mobilités de la donnée qualifiée de comptages automatiques.

c) Intégration des données qualifiées de comptages automatiques dans les livrables : fichiers de comptages, d'enquêtes, indicateurs

La RATP étudiera les modalités d'intégration de la donnée qualifiée de comptages automatiques et validée par Île-de-France Mobilités pour l'enrichissement ou la substituabilité aux données classiques aux livrables (fichiers de comptages, d'enquêtes, d'indicateurs). Ces modalités feront l'objet d'une note présentant la méthodologie et le calendrier de mise en œuvre et transmise par la RATP à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 Décembre 2021. Elles feront également l'objet d'un chiffrage (coûts supplémentaires, coûts évités) présenté par la RATP pour envisager le financement des éventuels surcoûts dans le cadre d'un avenant au présent contrat.

Article 19-2 Suivi du trafic par l'utilisation de données numériques ou expérimentations

L'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth, ...) pour l'estimation des trafics et l'identification des itinéraires des voyageurs est en plein développement. Compte tenu de l'intérêt partagé d'Île-de-France Mobilités et de la RATP pour l'expérimentation et le développement de ces méthodes, la RATP et Île-

de-France Mobilités s'informeront des initiatives qu'elles mèneront sur ces sujets sur le périmètre couvert par le contrat (expérimentation faites par l'EPIC).

Plus précisément, au moins une fois par an, au plus tard le 31 mars de chaque année, les deux parties échangeront sur les méthodologies et les résultats. A cette occasion, la RATP établira un bilan des expérimentations ou des partenariats conclus à l'année n-1, en matière d'innovation sur le sujet de l'amélioration de la connaissance et du suivi du trafic relatifs aux transports en commun. Île-de-France Mobilités pourra demander des présentations orales de certaines expérimentations. Ces présentations seront considérées comme confidentielles et relevant du secret d'affaires RATP.

L'apport de ces nouvelles méthodes pour un éventuel remplacement des enquêtes réalisées par des méthodes classiques sera étudié conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP et soumis à la validation d'Île-de-France Mobilités.

Article 19-3 Suivi du trafic par comptages et enquêtes classiques

Les comptages et enquêtes classiques sont les suivants :

- Comptages sur les tronçons les plus chargés et estimation des taux de charge ;
- Enquêtes origines-destinations.

Une programmation des comptages et enquêtes classiques pour l'année n sera proposé par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum d'un mois après la signature du contrat), et comprendra :

- Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés au cours de l'année précédente ;
- Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes classiques au cours de l'année n, à établir conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités ;
- Les questionnaires et les notes méthodologiques détaillées mises à jour pour chaque type de comptages et d'enquêtes (permettant notamment de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité).

Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés l'année n sera présenté au début du 2nd trimestre de l'année n+1.

1) Comptages sur les tronçons les plus chargés et estimation des taux de charge

a) Présentation

La RATP réalise un suivi ligne par ligne du nombre de voyageurs présents sur l'inter-station la plus chargée, dans le sens le plus chargé (ou dans les deux sens, si les deux sens sont comptés).

Durant le contrat 2016-2020, des comptages visuels étaient effectués :

- 2 fois par mois pour chaque ligne, deux jours de semaine de Plein Trafic (mardi et jeudi) et sur les différentes périodes du tableau de marche, afin de procéder à une moyenne ;
- dans le sens de la pointe la plus chargée (n'est retenue que la période d'une heure) ;
- au point de plus forte charge, déterminé par l'enquête Origine Destination ou par des relevés terrain.

b) Améliorations demandées à l'horizon 2022

Au plus tard un mois après la signature du contrat et après chaque changement méthodologique, la RATP transmettra une note méthodologique détaillée portant sur la méthodologie de réalisation des comptages sur

les tronçons les plus chargés. Cette note présentera également le calcul des taux de charge à partir des données de comptages visuels.

La RATP s'engage à étudier l'évolution de la méthode de réalisation des comptages sur l'inter-station la plus chargée, sur les lignes pour lesquelles les comptages automatiques n'auront pas été validés :

- à différents moments de la journée pour les jours de semaine ;
- Les samedis et dimanches.

Les modalités de réalisation feront l'objet d'une note présentant les coûts estimatifs associés et le calendrier de mise en œuvre. Cette note sera transmise au plus tard le 31 décembre de l'année 2021.

c) Livrables

Sur la base des comptages réalisés, la RATP transmettra le taux de charge brut et le taux de charge pondéré, dans un format Excel. L'Article 21-1 rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises.

2) Enquêtes origines-destinations

a) Présentation

La RATP réalise des enquêtes origines-destinations, un jour ouvrable moyen de plein trafic, qui permettent de connaître la structure origine-destination ainsi que le nombre de montants-descendants.

Dans le contrat 2016-2020, la moitié des lignes devait être comptée et enquêtée une fois pendant la durée du contrat sans que la durée entre deux comptages/enquêtes consécutifs pour une ligne donnée ne dépasse 8 ans. Ces enquêtes devaient être réalisées de manière systématique pour les lignes de bus restructurées suite à la mise en service d'une nouvelle infrastructure de transports collectifs ou pour celles ayant bénéficié d'aménagements de voirie importants de type Mobilien (dans un délai maximum de 12 mois après la modification / mise en service de la ligne).

b) Améliorations demandées

Dès l'entrée en vigueur du présent contrat, la RATP transmettra la liste indicative des lignes qui doivent être enquêtées sur la période du contrat telles qu'indiquées dans le paragraphe a). Cette liste sera complétée et mise à jour au plus tard le 31 octobre de chaque année contractuelle pour l'année n+1.

Par ailleurs, afin de disposer d'une vision du trafic non restreinte aux jours ouvrables des périodes de plein de trafic, la RATP transmettra à Île-de-France Mobilités une estimation des coûts supplémentaires liés à la réalisation d'enquêtes durant le week-end (samedi et dimanche) et pour différentes phases du tableau de marche par type de matériel et par catégorie de fréquentation. L'opportunité de réalisation de ces enquêtes complémentaires sera validée par Île-de-France Mobilités ligne par ligne, au regard des capacités de substitution des enquêtes origines-destinations manuelles par des comptages automatiques géolocalisés.

La RATP transmettra à Île-de-France Mobilités ces coûts au plus tard le 30 septembre 2021.

Cas des lignes pour lesquelles les comptages automatiques n'ont pas été validés

Le calendrier de réalisation des enquêtes ainsi que la méthodologie qui sera mise en œuvre seront établis sur proposition de la RATP au plus tard 30 jours avant le début du terrain et feront l'objet d'une validation par Île-de-France Mobilités

En cas de situation exceptionnelle prévue pouvant impacter le déroulement des enquêtes, la décision de suspendre les enquêtes fera l'objet d'un échange entre la RATP et Île-de-France Mobilités et sera soumise à la validation d'Île-de-France Mobilités pour une réponse le jour même. A défaut de retour dans ce délai, la décision de la RATP sera considérée comme acceptée par Ile-de-France Mobilités.

Dans le cas d'une interruption inopinée et imprévisible, la décision de suspendre l'enquête sera prise par la RATP qui en informera Île-de-France Mobilités le jour même et après interruption de l'enquête.

Cas des lignes pour lesquelles les comptages automatiques ont été validés

En s'appuyant sur les données de comptages automatiques validées, la RATP proposera une méthode allégée des enquêtes origine-destination, permettant de reconstituer notamment le parcours moyen réalisé par les usagers d'une ligne.

c) Livrables

- Pour chaque ligne comptée, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard dans les 4 mois suivant la réalisation de l'enquête, sauf cas particulier convenu conjointement, et après chaque actualisation : la base de données brutes de l'enquête au format base de données (csv) et le lexique associé
- un tableau d'analyse des résultats de l'enquête, faisant apparaître trafic, point de plus fort flux et sens dominant entre l'enquête actuelle et la précédente et en lien avec les changements majeurs intervenus sur la ligne entre les deux enquêtes.
- les matrices origines - destinations arrêt par arrêt, par ligne, à la journée, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir .

Les transmissions à Île-de-France Mobilités pourront être regroupées deux fois par an, au plus tard le 31 mars et le 30 septembre. L'Article 21-1 rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises.

Les livrables des notes méthodologiques seront considérés comme confidentiels et relevant du secret d'affaires RATP.

Article 20 Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités les différents indicateurs synthétiques détaillés dans la suite du présent article :

- Serpents de charge par ligne ;
- trafic moyen par ligne ;
- trafic mensuel ;
- Mesure globale du trafic ;
- Demandes ponctuelles.

Les notes méthodologiques de construction de chacun des indicateurs listés ci-après (permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité) seront transmises par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année n au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de deux mois après la signature du contrat).

Les livrables des notes méthodologiques seront considérés comme confidentiels et relevant du secret d'affaires RATP.

Article 20-1 Serpents de charge par ligne

a) Présentation

Les serpents de charge d'une ligne de bus correspondent aux montants et descendants par arrêt. Ils peuvent être élaborés sur la journée ou par tranche horaire (heure de pointe du matin et du soir).

Au 31 décembre 2020, les serpents de charge sont élaborés à partir des résultats des enquêtes origine-destinations réalisées un jour ouvrable de plein trafic et des données de trafic d'un jour moyen de plein trafic hors vacances scolaires.

b) Livrables

Sur la base des comptages et enquêtes manuels, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités, pour chaque ligne du réseau de bus objet du présent contrat, les serpents de charge par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir (les plages horaires correspondant à la notion de pointe peuvent différer selon les lignes). Pour les lignes Noctilien, les serpents de charge seront fournis par ligne.

Ces serpents de charge seront transmis à Île-de-France Mobilités en mars et en octobre de chaque année en même temps que les enquêtes OD, au format Excel. L'ANNEXE V-A-1ppppppp.mmmmmmmmmmmcmllxxxvii.324018512.jj.i rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Les livrables des notes méthodologiques seront considérés comme confidentiels et relevant du secret d'affaires RATP.

Dès 2022, les serpents de charge seront transmis par type de jour (jours ouvrables, samedi, dimanche) pour les différentes phases du tableau de marche et différentes tranches horaires.

Les serpents de charge par ligne pourront être demandés et affinés selon les besoins d'études d'Île-de-France Mobilités. Dans l'attente de la mise à disposition des données, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de demander ponctuellement des extractions manuelles par période horaire, type de jour et par phase du tableau de marche. Les données pourront être détaillées par ligne, par sens et par arrêt. Les données demandées seront transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 30 jours après la demande, au format Excel.

Article 20-2 Le trafic moyen par ligne

Sur la base des comptages réalisés, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités, le trafic moyen par ligne :

- Trafic jour pour la période scolaire selon quatre jours types lundi, mardi à vendredi, samedi/ponts, dimanche / jours fériés,
- Trafic jour pour les autres phases du tableau de marche (vacances scolaires, juillet Phase 1 et août Phase 2) selon quatre jours types : lundi, mardi à vendredi, samedi/ponts, dimanche / jours fériés

Ces données sont transmises pour le mois m au format Excel et au format base de données (csv) dans le courant du mois m+1, au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurée au plus tard 6 mois après la signature du contrat. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-

France Mobilités des regroupements aisés par période. L'Article 21-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Article 20-3 Le trafic mensuel

Les données de trafic mensuel seront transmises au mois n pour le mois n-1, au format Excel et au format base de données (csv), au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période. Par ailleurs, la RATP communique à Île-de-France Mobilités chaque mois, le suivi du trafic sur les lignes en tableau de marche travaux. L'Article 21-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

Article 20-4 Mesure globale du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation de chaque ligne du réseau de bus y compris les lignes autoroutières, les liaisons aéroportuaires Roissybus et Orlybus, ainsi que les Noctiliens, sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel).

Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de bus, le nombre de voyages et le nombre de voyages x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne de bus. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées (csv). Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période. L'Article 21-1 rappelle les référentiels à utiliser dans les données à fournir.

La RATP soulignera les évolutions les plus notables et formulera des éléments d'analyse de ces évolutions. Toute évolution liée à des changements d'ordre méthodologique sera indiquée.

Article 20-5 Demandes ponctuelles

Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de demander ponctuellement à la RATP des données trafic.

Sur demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, la RATP transmettra des exploitations :

- Des enregistrements des validations magnétiques à bord des bus (volumes de validations), incluant les différents types de titres de transports,
- de toute autre méthode (Bluetooth, Wi-Fi) qui aura fait l'objet d'une validation préalable par Île-de-France Mobilités.

Ces informations sont transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 25 jours après la demande, au format Excel. Ces données seront demandées : pour 10 lignes de bus par mois et 50 lignes par an au maximum, hormis les demandes spécifiques faites dans le cadre de la préparation des Jeux Olympiques de 2024.

Article 21 **Transmission des informations**

L'ensemble des données, études et Résultats produits dans le cadre de ce chapitre appartiennent à la Partie qui les a produites.

Les données mentionnées dans le chapitre « Connaissance du trafic » communiquées par la RATP et qui relèveraient du secret des affaires de cette dernière seront soumises aux règles de confidentialité définies à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

Elles appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Ile de France.

Article 21-1 Engagements de la RATP concernant la transmission des données à Île-de-France Mobilités

iv. Niveau de qualité

La RATP fait son possible afin de garantir la qualité et de la complétude des données transmises à Île-de-France Mobilités.

Pour l'ensemble des données mentionnées dans le chapitre Connaissance du trafic transmises à Île-de-France Mobilités, la RATP joint les lexiques ainsi que les notes méthodologiques détaillées en cas d'actualisation de la méthode entre l'envoi prévu dans les articles et l'envoi des données.

Par principe et sur l'ensemble du périmètre du chapitre « Connaissance du trafic », Île-de-France Mobilités est associée aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation.

v. Format et périodicité

Île-de-France Mobilités s'est engagée, aux côtés des opérateurs de transports collectifs en Île-de-France, dans la mise en œuvre de référentiels d'information voyageurs sur les données transports (arrêts, lignes) qui s'appuient sur l'identification unique, pérenne et partagée des objets métier. Ils permettent de garantir l'interopérabilité des données entre les différents systèmes d'information voyageurs qui les utilisent ainsi qu'un meilleur suivi dans le temps.

Île-de-France Mobilités a pour objectif que tous les résultats d'enquêtes et de comptages listés à l'article 19 soient rattachés dans le cadre d'exécution du présent contrat aux identifiants de ces référentiels au plus tard à partir du 31 janvier 2022. Cependant, dès que possible après la signature du contrat, les données des arrêts devront comprendre le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX).

En complément des fichiers Excel et dès que possible après la signature du contrat, l'ensemble des données des enquêtes et des comptages réalisés à compter de la date de signature du Contrat seront transmises sous forme de base de données (CSV) structurées et référencées avec le référentiel arrêts d'Île-de-France Mobilités (Icare anciennement REFLEX) et permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique préexistant.

Pour cela, des échanges auront lieu au préalable entre Ile-de-France Mobilités et la RATP afin de se mettre d'accord sur la mise en forme spécifique de ces données. Ile-de-France Mobilités transmettra à cette occasion à la RATP ledit référentiel. La RATP transmettra les données dues au titre de la période écoulée entre le 1er janvier 2021 et la date de validation du format dans un délai de 6 mois après validation du format.

L'ensemble des données, notes et rapports listés dans le chapitre Connaissance du trafic seront transmises à la Direction de la prospective et des études, selon la périodicité indiquée.

vi. Communication publique sur les données de suivi du trafic

La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant toute éventuelle communication publique par la RATP, les données mentionnées dans le chapitre Connaissance du trafic.

La RATP se réfère, pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic, aux indicateurs et méthodologies mentionnés dans le chapitre Connaissance du trafic.

vii. Communication des données de suivi du trafic par la RATP à des tiers

Préalablement à toutes transmissions, la RATP informe Île-de-France Mobilités en cas de communication des données de trafic à des tiers, y compris à des filiales du groupe RATP.

viii. Transmission de données complémentaires de suivi du trafic par comptages et enquêtes

Île-de-France Mobilités est en droit de demander à la RATP la communication de données de suivi du trafic par comptages et enquêtes qui auraient été recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat mais qui ne seraient pas listées dans le chapitre Connaissance du trafic.

La RATP s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités lesdites données, qui sont liées à l'exécution du service public dont Île-de-France Mobilités est responsable.

Article 21-2 Confidentialité des données relatives au suivi et à la connaissance du trafic

1) Conditions générales

Île-de-France Mobilité est en droit de diffuser à des tiers les données listées dans le chapitre Connaissance du Trafic, à l'exception des données et informations identifiées par la RATP comme relevant du secret d'affaire – qui sont confidentielles. La RATP expliquera les motifs selon lesquels elle considère ces données comme relevant du secret des affaires. Lorsqu'elle en est destinataire, Île-de-France Mobilités s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer cette confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations conformément à l'obligation générale de confidentialité prévue à l'article 8 de la partie 1 du présent contrat.

Île-de-France Mobilité devra informer la RATP par écrit de la transmission à des tiers de ces données, en l'informant sur la nature et la granularité des informations et données.

Les documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 20-1, graphiques offres/demande, analyses spécifiques, visualisation de données....) ne pourront être communiqués qu'avec l'accord préalable écrit de la RATP.

L'ensemble des données transmises par Île-de-France Mobilités à des tiers dans ce cadre sont soumises à l'engagement du tiers destinataire (collectivité territoriale ou entité publique) de ne pas les utiliser et divulguer en-dehors de ses besoins propres d'intérêt général.

2) Mise en open data des données de trafic

a) Principe général

Île-de-France Mobilités souhaite favoriser l'accès aux données du plus grand nombre. Île-de-France Mobilités encourage ainsi les opérateurs à l'ouverture de leurs données de trafic. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de mettre en ligne sur sa plateforme d'open data les données listées dans le chapitre Connaissance du trafic – à l'exception des données qui relèvent du secret des affaires de la RATP.

Cette faculté de mise en open data, sous réserve du secret des affaires, concerne les données visées à l'Article 20, à l'exclusion des documents/interfaces/études issus des données de comptage enquête auxquels la RATP aura ajouté de l'intelligence (serpents de charge par ligne mentionnés à l'Article 20-1, graphiques offres/demande, analyses spécifiques, visualisation de données....).

b) Conditions particulières de réciprocité des données visées au point a, mise en open data

Les données concernées par les conditions de réciprocité sont :

- les données listées à l'Article 20 de type comptage et suivi du trafic, à une maille plus fine que des plages horaires élargies (du type 6h-10h, 10h-16h, 16h-20h, après 20h).
- les données listées à l'Article 19 issues d'enquêtes à une maille plus fine que la journée

Pour ces données, la RATP accepte qu'elles puissent être mises en open data par Île-de-France Mobilités sous réserve qu'elle garantisse la réciprocité dans la fourniture des données par l'ensemble des opérateurs de transports et de mobilités sous convention avec Île-de-France Mobilités ainsi que la simultanéité de la fourniture de ces données.

A ce titre, chacun de ces opérateurs devront respecter une obligation strictement identique, dans les mêmes conditions, et pour des données similaires, présentant le même degré de granularité.

S'agissant en particulier des données de comptages automatiques, la similarité des données se définit par la signification, la granularité, les modalités de constitution et d'agrégation par rapport aux données brutes.

La mise à disposition de ces données en open data par Île-de-France Mobilités devra se faire à la même date pour l'ensemble des opérateurs conventionnés avec Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités devra s'assurer que tout nouvel opérateur sous convention avec elle devra se conformer aux mêmes obligations, dès la conclusion de leur convention.

Île-de-France Mobilités devra permettre à la RATP de vérifier le respect de ces obligations de réciprocité.

Des échanges pourront prendre place à tout moment sur la durée du contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour tenir compte des évolutions techniques et de contexte applicables à ces obligations de réciprocité en vue d'améliorer la démarche Open Data souhaitée par Île-de-France Mobilités.

Article 21-3 Exploitation des données de connaissance du trafic par RATP

En tant que propriétaire, la RATP demeure libre d'exploiter les données de connaissance du trafic qu'elle produit.

TITRE II. QUALITE DE SERVICE

Après la régularité/ponctualité, la qualité du service rendue aux voyageurs dans l'ensemble des espaces transport franciliens est une priorité d'Île-de-France Mobilités. Les trois principales attentes exprimées par Île-de-France Mobilités concernent :

- l'information voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- la maîtrise des espaces , qui passe notamment par une présence humaine au service des voyageurs, et une amélioration générale de l'ambiance et de la netteté des espaces ;
- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour tous et en particulier les personnes à mobilité réduite.

La RATP s'engage à maintenir un haut niveau de qualité du service sur ces différents volets, sur la base des conditions figurant dans le présent Titre. Le système de suivi et de mesure de la qualité de service tient compte de ces ambitions.

Chapitre I - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service

De même que pour les indicateurs définis au TITRE I.Chapitre III - Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence du Titre 1 de la Partie 4, Île-de-France Mobilités considère la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite placer les voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation de la RATP pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes, dans les conditions prévues au présent Titre :

- Une répartition des incitations financières cohérente avec les priorités des voyageurs ;
- Un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové permettant aux résultats des indicateurs d'être plus proches de la réalité perçue par les voyageurs ;

Article 22 Les principes de mesure

Article 22-1 Niveaux de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus, pénalités ou transmis à titre d'information, est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits dans les fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1 et VII-A-13 à VII-A-18.

La fixation de ce niveau objectif prend en compte :

- Le niveau de qualité atteint à la signature du contrat ;
- Les équipements en service à la signature du contrat ;
- Les investissements financés par Île-de-France Mobilités sur la durée du contrat.

Article 22-2 Modalités de mesure

Les fiches indicateurs figurant en annexes VII-A-1 et VII-A-13 à VII-A-18 définissent également les principes intangibles relatifs à la mesure de chaque indicateur :

- définition de l'indicateur ;
- périmètre de mesure de l'indicateur ;
- niveau d'objectif ;
- montant de l'enveloppe financière, le cas échéant ;
- méthode et périodicité de mesure ;
- grille de mesure, le cas échéant ;
- méthode de calcul ;
- cas d'exonérations ;
- reporting.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise, transmis à Île-de-France Mobilités durant toute la durée du contrat, et dans les conditions prévues dans l'annexe VII-A-1 :

- Mensuellement
 - A titre d'information par ligne pour le métro, RER, et tramway, et par sous-réseau pour le bus ;
- Trimestriellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus. Une présentation trimestrielle des résultats est également réalisée lors du Comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus ainsi qu'à titre d'information par ligne pour métro et tramway. Un bilan annuel des résultats est également réalisé lors du Comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupe de lignes pour métro et tramway, par ligne pour le RER et par sous-réseau pour le bus.

Les indicateurs mesurés par enquêteur client mystère (ECM) seront pilotés/mesurés directement par Île-de-France Mobilités au plus tard à partir de 2024. La date prévisionnelle de reprise des ECM sera convenue après échanges entre les deux parties, au plus tard à la fin de l'année 2021, en tenant compte des échéances des marchés en cours. Toutefois, si la date prévisionnelle de reprise des ECM devait évoluer pour des raisons techniques, Île-de-France Mobilités préviendra la RATP 9 mois avant le démarrage des mesures de ces indicateurs. A partir de la date de démarrage des mesures par Île-de-France Mobilités, le coût de réalisation des mesures, jusqu'alors inscrit dans les charges d'exploitation de la RATP, ne sera plus porté financièrement par la RATP, et sera ainsi supprimé des charges d'exploitation. Les conditions financières de la reprise par Île-de-France Mobilités des ECM seront définies par avenant.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet l'ensemble des résultats et documents négociés dans le cadre de la reprise des ECM par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités s'assurera que les délais de transmission des résultats, convenus entre les Parties, seront compatibles avec le calcul d'indicateurs hybrides par la RATP et leur transmission à IDFM.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet l'ensemble des résultats et

documents négociés dans le cadre de la reprise des ECM par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités s’assurera que les délais de transmission des résultats, convenus entre les Parties, seront compatibles avec le calcul d’indicateurs hybride par la RATP et leur transmission à IDFM.

La RATP transmettra les informations utiles pour l’organisation des appels d’offres, soit a minima les éléments méthodologiques, les cahiers des charges relatifs aux enquêtes de la RATP ainsi que les charges d’exploitation afférentes à la réalisation et au contrôle de ces mesures. Ces éléments seront transmis à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31/12/2021, dans le respect des stipulations relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat. La RATP indiquera sur les documents les informations relevant du secret des affaires.

Île-de-France Mobilités s’engage à assurer la continuité méthodologique permettant à la RATP d’atteindre le niveau de qualité de service visé, dont la transmission quotidienne des données et des observations issues des enquêtes clients mystère à destination des managers.

L’ensemble des résultats est ensuite fourni à un rythme mensuel sur la durée d’exécution du Contrat. En cas de modification des autres documents ci-dessus visés (notamment passation d’un avenant), les documents mis à jour sont fournis dans un délai à convenir entre les Parties à compter de leur signature à Île-de-France Mobilités.

Article 23 Critères d’appréciation de la qualité de service

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines détaillés ci-après, selon les modalités déterminées à l’Article 22 de la Partie 4 du présent contrat :

Article 23-1 Les indicateurs par politique

Les fiches indicateurs figurent en annexes VII-A-1 et VII-A-13 à VII-A-17.

1) Ponctualité/régularité

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le TITRE I relatif à l’offre.

i. Information voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	BSP*	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Information statique en situation normale en station/au point d’arrêt	X	X	X	X
Information statique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X

Information dynamique en situation normale en station/au point d'arrêt	X	X	X	X
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X (au global du réseau de bus)			
Information voyageurs en situation perturbée imprévue aux points d'arrêts, à bord et à distance	X (au global du réseau de bus)			
Pénalité				
Information voyageurs en cas de grève	X (au global du réseau de bus)			

*BSP : Bus en Site Propre

ii. Contact voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Qualité du contact voyageurs	X	X	X	X
Sécurité et confort de conduite	X	X	X	X

iii. Propreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Propreté des stations	X			
Propreté à bord des véhicules	X	X	X	X

iv. Accessibilité

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				

Disponibilité des palettes bus	X	X	X	
Arrêt au trottoir	X	X	X	X

v. Ventes et validations

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Disponibilité des équipements de distribution	X			
Disponibilité des équipements de validation à bord	X	X	X	X

Article 23-2 Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par la RATP, Île-de-France Mobilités souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, Île-de-France Mobilités réalise au fil de l'eau, soit de manière continue sur l'année, une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard des différents items de la qualité de service.

Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe VII-A-18. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs du réseau RATP par ligne pour le RER, le métro, les tramways et au global du réseau de bus. Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'Article 24-3 « Impact financier de l'enquête de perception voyageurs ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, les volumétries, ainsi que le plan de sondage incluant la répartition des enquêtes en fonction des heures pleines, heures creuses, jours de semaine, seront définis conjointement par Île-de-France Mobilités et la RATP avec l'aide du prestataire de mesure. La RATP fournit au prestataire mandaté par Île-de-France Mobilités les autorisations d'accès nécessaires à l'exercice de cette mission en facilitant la réalisation des plans de prévention nécessaire à l'intervention des enquêteurs dans les espaces gares et stations.

Compte tenu des contraintes contractuelles d'Île-de-France Mobilité avec ses prestataires à la signature du présent contrat, es résultats de l'enquête et volumes réalisés sont communiqués mensuellement à M+15j, trimestriellement à T+30j et annuellement à A+30j à la RATP pour information pour chaque ligne Métro, RER et tramways et pour le global du réseau bus.

Afin de permettre à la RATP d'utiliser les résultats de l'enquête perception comme indicateur de pilotage de la qualité de service, de Île-de-France Mobilités s'engage à réduire ces délais au plus tard à M+10j, T+15j et A+30j en cas d'avenant ou de nouvelle consultation pour les prestations de mesures.

IDFM s'engage à transmettre, sur demande de la RATP et sous réserve de faisabilité, toute information utile à la compréhension et exploitation des résultats de l'enquête, y inclus ses modalités de réalisation.

Chaque trimestre, Île-de-France Mobilités et la RATP font un point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle.

Article 24 Les incitations financières à la qualité de service

Article 24-1 Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par la RATP pour la qualité de service s'expriment dans un système d'incitation du type "bonus/malus et pénalités" décrit dans l'annexe VII-A-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois 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 " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
- valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Il est rappelé que seuls les indicateurs qui, au sein du présent Contrat, sont expressément identifiés comme pouvant faire l'objet de bonus/malus ou de pénalités, sont susceptibles de se voir appliquer de tels bonus/malus ou pénalités. Ainsi, par exemple, les indicateurs établis « à titre d'information » sont considérés comme étant exclus des dispositifs de bonus/malus ou de pénalités.

Toute valeur du résultat annuel comprise 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, d'autre part, multiplié par la valeur maximale du bonus-malus.

Le montant des pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

La date d'activation de l'incitation financière (bonus/malus/pénalité) de chaque indicateur est spécifiée dans l'annexe VII-A-1.

En cas de situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production de l'offre :

- En cas de force majeure :
Île-de-France et la RATP appliqueront le régime de force majeure fixé à l'article 16 de la Partie 1 du présent contrat
- En cas de situation perturbée, prévue ou imprévue, telle que définie à l'article L. 1222-2 du code des transports, hors cas de grèves de la RATP et de force majeure empêchant la réalisation des mesures et leur reprogrammation sur le même mois: Île-de-France Mobilités neutralisera la mesure sur la ligne, la période et pour le ou les indicateur(s) concerné(s). Pour les métros et tramways, au sein d'un sous-groupe, seule(s) la ou les lignes concernée(s) par une perturbation feront l'objet d'une neutralisation des mesures. La RATP s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pas pouvoir être mesurés.
- Dans les autres cas (notamment en cas de grève de la RATP), la RATP s'engage à solliciter Île-de-France Mobilités en amont de la perturbation afin de préciser les indicateurs risquant de ne pouvoir être mesurés en vue de leur neutralisation et le cas échéant définir conjointement les modalités de traitement.

Article 24-2 Pénalités pour non-respect de certains engagements de qualité de service

Certains engagements de la RATP font l'objet d'une pénalité en cas de 'situation inacceptable', qualifiée pour chacun comme une qualité de service inférieure à un niveau d'engagement.

Il s'agit :

- Information voyageurs en cas de grève.

Article 24-3 Impact financier de l'enquête de perception voyageur

Conformément à l'Article 23-2 « Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs », une enquête mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisée chaque année par Île-de-France Mobilités, selon les modalités définies dans l'annexe VII-A-18.

Un indicateur global de perception des voyageurs est calculé selon la méthode décrite en annexe VII-A-18 par ligne de RER, métro ou de tramway et au global des lignes de bus du réseau RATP et donnera lieu à un système d'intéressement annuel. Le bonus-malus est appliqué en fonction, d'une part de l'atteinte d'un objectif statique et, d'autre part, de l'évolution de la perception entre l'année N et l'année N-1.

A compter de 2021, le baromètre donnera lieu à bonus-malus sur la base des modalités de calcul précisées en annexe VII-A-18 et des paramètres suivants :

- Part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique (30%) :
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs dépasse l'objectif statique, la RATP obtient un bonus pour la ligne ;
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs n'atteint pas l'objectif statique, la RATP encourt un malus.
- Part dédiée à l'évolution de la perception (70%) :
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne s'améliore par rapport à l'année N-1, la RATP obtient un bonus ;
 - o Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne diminue par rapport à l'année N-1, la RATP encourt un malus.

Le bonus ou le malus global attribué à la RATP pour le global des lignes de bus du réseau RATP correspond à la somme des bonus/malus attribués à la part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique pour 30% et la part dédiée à l'évolution de la perception pour 70%.

L'indicateur global de perception étant calculé à partir d'une volumétrie annuelle d'enquêtes, précisée dans l'annexe VII-A-18 si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes ne peut être atteinte pour des raisons liées aux grèves, Île-de-France Mobilités et la RATP se mettront d'accord sur les modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour le global des lignes de bus du réseau RATP.

Pour l'année 2021 :

- L'enveloppe allouée aux bonus/malus applicables aux indicateurs de qualité de service portant sur la perception voyageurs est réduite de moitié, c'est-à-dire à 12,5 M€ ;
- Compte tenu du nombre plus réduit de voyageurs interrogés par semestre et de l'impact sur la marge d'erreur associée, les parties ont convenu que les seuils de déclenchements de l'incitation financière pour l'année 2021 soient adaptés à la marge d'erreur correspondant aux échantillons de mesures réellement effectuées pour les parts dynamiques et statiques ;

- La part dynamique sera calculée comme suit : mesure de l'évolution du 2nd semestre 2021 vs 1^{er} semestre 2021.

Si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour le global des lignes de bus du réseau RATP ne peut être atteinte, y compris pour 2021, pour des raisons exceptionnelles empêchant la réalisation des mesures, Île-de-France Mobilités et la RATP décideront conjointement des modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel et du calcul du bonus/malus associé pour le global des lignes de bus du réseau RATP.

Article 24-4 Modification du calcul des indications financières pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par la RATP par le biais d'audits et/ou de contre-mesures. Ces derniers pourront également porter sur la méthodologie de mesure employée par la RATP.

Afin de permettre à Île-de-France Mobilités de réaliser des contre-mesures, la RATP s'engage à fournir dans le respect des dispositions relatives à la confidentialité et la propriété intellectuelle définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent Contrat, notamment le plan de sondage, les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure lorsqu'ils sont disponibles. Pour ce faire Île-de-France Mobilités informera la RATP a minima 30 jours calendaires avant la réalisation de la contre-mesure pour déterminer conjointement la liste des éléments complémentaires devant être communiqués par la RATP, organiser la fourniture des éléments précités, et partager les modalités détaillées de mise en œuvre de cette contre-mesure (notamment la convention avec le prestataire liée aux plans de prévention et à la confidentialité des données).

Les modalités de la contre-mesure (choix de la méthode, définition de la notion d'écart) sont discutées en concertation avec la RATP, avant le lancement de la contre-mesure, selon la nature de l'indicateur qualité de service qui fera l'objet de la contre-mesure.

En cas d'écarts significatifs constatés entre les contre-mesures effectuées par Île-de-France Mobilités et les mesures effectuées par la RATP, les résultats des contre-mesures et les conditions dans lesquelles elles ont été effectivement réalisées seront adressé puis présentés à la RATP pour lui permettre de faire valoir ses observations. La RATP pourra solliciter Ile-de-France Mobilités pour toute précision qu'elle considère utile.

Sous réserve d'une convergence des méthodes et des principes de mesure utilisés et en tenant compte des marges d'erreurs associées aux échantillons respectifs des mesures, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité :

- d'annuler tout ou partie du bonus éventuellement constaté à l'appui des mesures effectuées par la RATP ;
- d'appliquer un malus, si, à l'appui du détail des résultats des mesures réalisées par Île-de-France Mobilités et tout en ayant pris en compte les mesures et observations établies par la RATP, Île-de-France Mobilités considère que cela le justifie.

Dans le cas où la méthode appliquée par la RATP différerait de celle approuvée par Île-de-France Mobilités (conformément aux annexes VII-A-1 et VII-A-13 à VII-A-17), seule la méthode approuvée par Île-de-France Mobilités prévaut.

Chapitre II - Propreté et netteté des espaces

Article 25 **Netteté des espaces et des véhicules**

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. La RATP s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres et bien entretenus sur l'ensemble du réseau. Une amélioration significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat, sur la base d'objectifs plus conformes aux attentes des voyageurs.

En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, la RATP s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en cas de souillures à bord des véhicules, dès leur détection par un agent.

Chapitre III - Accessibilité

Article 26 **Principe général**

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité d'Île-de-France Mobilités renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005 et l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi, Île-de-France Mobilités a élaboré, en sa qualité d'Autorité Organisatrice un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables puis un Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmée (SD'Ap). La mise en application de ce SD'Ap doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat. La RATP s'engage à mettre en œuvre les orientations du SDA du 14 février 2008 complété par le Réseau de Référence des gares du 8 juillet 2009, telles que programmées dans le SD'Ap.

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en lien avec les gestionnaires des voiries et les autres transporteurs, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans les conditions correspondant aux objectifs relatifs à la qualité de service inscrits dans le présent contrat, la RATP est chargée d'assurer le maintien de l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement, lorsqu'elle est incluse dans le périmètre de l'obligation réglementaire de mise en accessibilité, par des équipements disponibles et des dispositifs opérationnels dont elle a la responsabilité, qu'ils soient destinés spécifiquement aux personnes handicapées ou qu'ils facilitent les déplacements de l'ensemble des voyageurs.

Article 27 **Les engagements en matière d'accessibilité**

La RATP s'engage notamment à développer et à maintenir, conformément aux exigences réglementaires et dans le cadre du SD'Ap :

- L'accessibilité du réseau de bus par :

- un accostage performant aux points d'arrêt aménagés et techniquement faisables, non occupés par du stationnement gênant, des travaux et autres gênes (objets sur la chaussée, ...) et permettant aux voyageurs de ne pas avoir à poser le pied sur la chaussée pour monter dans le véhicule ;
- Une vérification quotidienne du fonctionnement des palettes par des agents habilités dans la mesure du possible ;
- une démarche active :
 - avec Île-de-France Mobilités et en lien avec les gestionnaires de voirie, afin que l'intégralité des lignes de bus deviennent accessibles et le restent ;
 - avec les gestionnaires des voiries, afin que le nombre de points d'arrêts rendus accessibles sur Paris approche les 100 % et soit maintenu au plus haut niveau et que, pour les lignes de proche couronne, le seuil des 70 % soit atteint avant les échéances réglementaires,
 - un bilan annuel de l'état des lignes et points d'arrêt accessibles devra être transmis à Île-de-France Mobilités une fois par an.
- la mise en place d'expérimentations, à mener toujours en collaboration avec Île-de-France Mobilités, visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants.

Île-de-France Mobilités devra être informée et conviée dans le cadre de toute communication ou test réalisé en matière d'innovation, d'expérimentation et de nouveaux services en matière d'accessibilité.

La RATP s'engage, lors de la mise en œuvre des engagements ci-dessus, à mener avec les associations les concertations nécessaires, à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires des voiries, et à être force de proposition pour examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager.

Ile de France Mobilités accompagne financièrement les gestionnaires de voirie maîtres d'ouvrage de l'aménagement des points d'arrêt pour qu'ils respectent leur engagement de mise en accessibilité, afin de pouvoir atteindre les objectifs fixés au présent contrat.

La RATP anime un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques. Île-de-France Mobilités est systématiquement conviée aux réunions de concertation ou de présentation d'un projet avec les associations. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes-rendus sont transmis à Île-de-France Mobilités.

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités, chaque année, un ou plusieurs sujets d'étude en lien avec l'accessibilité, dans un objectif de renforcer la cohérence régionale du point de vue du voyageur. S'il le juge opportun, Île-de-France Mobilités financera une étude sur ce(s) sujet(s) en y associant les opérateurs de transport d'Île-de-France. Le Comité de suivi de la Qualité de service est le lieu d'échange sur ce point, des réunions de travail multi transporteurs sont ensuite organisées.

Article 28 L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité :

La RATP met en évidence les informations relatives aux lignes de bus accessibles et services favorisant l'accessibilité et l'autonomie des voyageurs sur le site internet de l'opérateur de transport afin de faciliter la préparation de leurs déplacements, notamment l'information des lignes de bus accessibles et de leurs arrêts mis aux normes, et adresse cette liste à Île-de-France Mobilités.

La RATP poursuit le travail engagé depuis plusieurs années sur l'accessibilité de l'information délivrée sur l'ensemble de ses canaux et notamment sur ses canaux digitaux.

Chapitre IV - Le niveau de service attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité, éco-stations bus)

Les conditions d'accueil des voyageurs et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Ile-de-France Mobilités et la RATP poursuivent, afin de favoriser l'usage des transports publics, les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil des voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité par une présence humaine visible dans les espaces.

Article 29 L'accueil et l'assistance à bord des bus

Dans le bus, la RATP s'engage à former et sensibiliser son personnel de conduite à l'accueil des voyageurs.

Article 30 Eco-stations bus

Article 30-1 Contexte

L'établissement public administratif Île-de-France Mobilité est l'autorité organisatrice unique de la mobilité en Île-de-France, régie par les dispositions des articles L. 1241-1 et R. 1241-1 du code des transports. À ce titre, Île-de-France Mobilité est compétente pour organiser les services réguliers de transports urbains ou non urbains de personnes.

Les éco-stations bus, également appelées gares routières, sont définies à l'article L3114-1 du code des transports comme des aménagements qui facilitent la prise en charge ou la dépose de passagers des services réguliers de transport routier. Elles incluent les installations annexes nécessaires à l'accueil des passagers et aux services à destination des entreprises de transport public routier.

Dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des transports routiers exploités par la RATP, les éco-stations bus dont la RATP est propriétaire sont considérées par le code des transports comme des biens de reprise. Les articles suivants concernent les éco-stations bus appartenant à la RATP.

Les articles qui suivent visent à :

- rappeler les différentes prestations réalisées sur le périmètre des éco-stations bus ;
- préciser les objectifs de qualité de services des éco-stations bus exploitées par la RATP ;
- définir la méthode et le calendrier de l'étude d'opportunité de reprise des éco-stations bus exploitées par la RATP.

Sur le périmètre des éco-stations bus exploitées par la RATP (annexe VII-B-1), il convient de distinguer les prestations de « gestion du domaine » de celles de « gestion de l'éco-station bus » qui correspondent à la fourniture de services aux usagers ou opérateurs de transport.

Article 30-2 Gestion du domaine et des actifs :

Les prestations de gestion du domaine regroupent l'ensemble des opérations de maintenance patrimoniale des locaux, de la voirie, des mobiliers et des équipements (hors Information Voyageur) installés sur le périmètre des éco-stations bus. Elles sont effectuées sous l'égide des propriétaires des infrastructures, ouvrages, mobiliers ou équipements concernés.

b. Gestion de l'éco-station bus

Les prestations de services aux usagers ou opérateurs de transport sont soit directement dispensées par l'exploitant de l'éco-station bus soit par des tiers, notamment les collectivités propriétaire du foncier sur lequel est implantée l'éco-station bus. Il s'agit notamment des services qui :

- permettent l'exploitation de l'éco-station bus ou contribuent à la sûreté des lieux et des usagers tels que le nettoyage des pistes, des quais, des espaces d'attente ou des locaux professionnels, l'affectation des quais, l'accueil des usagers, la vente de titres de transport, l'information voyageurs, le gardiennage des espaces, la vidéoprotection...
- garantissent la disponibilité et à la mise à jour du repérage au sein de la gare
- facilitent les correspondances avec les autres modes de transport présents sur le pôle dont fait partie l'éco-station bus tels que l'information multimodale, les parkings à vélo...
- procurent des recettes annexes ou contribuent à l'amélioration du confort des usagers, tels que la vente de journaux, la restauration rapide, l'accès wifi, les recharges d'équipements ou véhicules électriques...

Article 30-3 Objectifs de qualité de services dans les éco-stations bus exploitées par la RATP

1) Information et repérage

Concernant l'information statique, il est attendu que soit systématiquement mis à disposition du voyageur les supports d'information suivants :

- un plan de repérage (affectation des quais),
- un plan de quartier,
- un plan ou schéma présentant l'offre de transports collectifs routiers desservant les stations (plan de bassin),
- une signalétique et un jalonnement appropriés y compris encarts pour informer des situations dégradées ou des modalités de dépôt de réclamation ;
- le règlement intérieur précisant les règles d'utilisation de l'éco-station bus, les coordonnées du gestionnaire, les horaires d'ouverture ainsi que les tarifs.

Concernant l'information dynamique, il est attendu que soit mis à disposition du voyageur dans les éco-stations bus d'intérêt régional ou majeur :

- des bornes d'information voyageurs sur chaque poste à quai ;
- un panneau multi-transporteur dit panneau général des départs intégrant notamment les prochains départs des bus et trams desservant le pôle ainsi que les perturbations sur les lignes considérées.

Hors panneau général des départs, l'information dynamique en éco-station bus est de la responsabilité de chaque transporteur mais le gestionnaire de l'éco-station bus doit cependant s'assurer que les infrastructures permettent aux transporteurs la mise à disposition d'une information dynamique visible et cohérente.

Pour les éco-stations bus déjà équipées de panneau général des départs, la RATP s'engage à diffuser en temps réel l'information de tous les transporteurs desservant l'éco-station bus, sous réserve que l'information soit disponible sur la plateforme open data d'Île-de-France Mobilités et que toutes les chaînes techniques en place permettent l'affichage tel que souhaité par Île-de-France Mobilités.

Pour les éco-stations bus non équipées de panneau général des départs, sous réserve de son financement par Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à réaliser une étude sous 1 an pour leur déploiement.

En cas de défaut de présence des supports d'information dont il a la responsabilité, cités ci-avant, le gestionnaire de l'éco-station bus doit veiller à leur mise en place en conformité avec le Schéma d'information des voyageurs dans le respect de la charte graphique et des dénominations commerciales des services de transport (lignes, arrêts...) définies par Île-de-France Mobilités.

2) Conditions d'attente et accessibilité

Dans l'éco-station bus, l'ensemble des voyageurs (PMR inclus) doit pouvoir accéder à l'ensemble des espaces d'attente et équipements d'intermodalité prévus sur toute l'amplitude d'exploitation de l'éco-station bus et par tous les temps. L'équipement de base des espaces d'attente inclut des sièges et/ou assis-debout abrités. La RATP s'engage à fournir un inventaire des espaces non accessibles sur le périmètre des éco-stations bus au 31 décembre 2021. Sur cette base, la RATP et Île-de-France Mobilités conviendront des modalités, notamment délais et financements, de mise en œuvre de cet objectif.

En cas d'animations éphémères ou d'équipements commerciaux et/ou de services (distributeurs automatiques de boissons/snacks, presse, conciergerie, supérette, ...), les cheminements vers les quais et les véhicules de transport ne doivent pas être interrompus ou réduits.

3) Propreté et entretien

Au-delà du maintien quotidien de la propreté, un soin particulier doit être amené à l'entretien et à la maintenance des équipements et des mobiliers. Dans ce cadre, le gestionnaire de l'éco-station bus doit veiller en permanence que :

- les sièges soient non dégradés et non tagués ;
- les abris de protection des intempéries soient non fissurés et non cassés ;
- les vitres des locaux et des abris-voyageurs présents soient non cassées, non fissurées et non taguées ;
- l'information présente dans les supports et dont le gestionnaire a la charge soit lisible et visible ;
- les supports d'information aux points d'arrêt soient fonctionnels et utilisables pour permettre aux transporteurs une mise à jour de leur information voyageurs spécifique ;
- les dispositifs d'éclairage fonctionnent ;
- les poubelles ne débordent pas ;
- toute panne courante des équipements de l'éco-station (escaliers mécaniques, ascenseurs, vidéo-protection, vidéo-sonorisation, bornes d'appel, barrières ou bornes d'accès, panneau d'affectation des quais...) n'excède pas 48h. Cet item ne donne lieu ni à suivi, ni à pénalité ;

- les distributeurs de gel hydroalcooliques existants soient en bon état, visibles, régulièrement rechargés et propres, dans les conditions définies à l'article 18-2 de la Partie 1 du présent contrat.

En cas de dysfonctionnements répétés, un plan de renouvellement des équipements doit être proposé.

4) Présence humaine

Dans le cadre de l'information et de l'accueil des voyageurs, des agents peuvent être présents dans les éco-stations bus. Ces derniers doivent être en mesure de délivrer une information sur :

- l'ensemble de l'offre de transport en commun desservant le pôle dont fait partie l'éco-station bus ;
- les éventuels itinéraires alternatifs en situation dégradée ;
- les équipements et services favorisant l'intermodalité (vélos en libre-service, parking vélos, parc relais...);
- la tarification des transports en commun.

Lorsque la présence d'agents dédiés à l'organisation des circulations des bus est nécessaire, ces derniers doivent :

- veiller à l'application du règlement intérieur ;
- assurer la fluidité des circulations des bus dans le respect des limites de vitesse ;
- affecter les quais aux conducteurs si une affectation dynamique est mise en place ou si situation perturbée ;
- faire remonter aux opérateurs les situations dégradées et leur cause ;
- informer les autorités compétentes de toute occupation abusive et non-autorisée de la station bus.

RATP s'engage, conformément au calendrier de l'étude d'opportunité de reprise des éco-stations bus, à effectuer un bilan de la présence humaine dans les éco-stations bus et des missions réalisées par les agents.

5) Sûreté

La volonté d'Île-de-France Mobilités est d'offrir aux voyageurs un site entièrement vidéoprotégé.

Par conséquent, en cas de défaut, la RATP doit se conformer aux dispositions prévues à l'article 75 « Engagements RATP pour le suivi de la qualité des services sûreté » de la Partie 1 du présent contrat.

6) Services aux opérateurs de transport

Pour les lignes en terminus en éco-stations bus, le personnel des opérateurs de transport doit pouvoir accéder à des locaux équipés de toilettes.

7) Parking à vélo en libre accès et sécurisé

Au sein du programme de déploiement du stationnement demandé à RATP et inscrit au PQI, les opportunités de déploiement au niveau des éco-stations bus existantes devront être étudiées au même titre que les gares ferrées ou de métro.

Pour les éco-stations bus en projet, intégrer du stationnement vélo est obligatoire.

c. Méthode et calendrier de l'étude d'opportunité de reprise des éco-stations bus ou éco-stations bus exploitées par la RATP

Afin d'éclairer la décision de reprise des éco-stations bus exploitées par la RATP, il est nécessaire que pour chaque éco-station bus, sans préjudice des dispositions du contrat relatives au traitement des biens de reprise, soit établi préalablement un inventaire :

- des charges d'exploitation ;
- des recettes d'exploitation ;
- des bâtis, équipements, mobiliers et autres immobilisations sur site de l'éco-station avec pour chacun leur amortissement annuel et leur valeur nette comptable nette de subventions.

Par ailleurs, concernant les emprises foncières des éco-stations, il convient que la RATP précise pour chaque éco-station les dimensions des parcelles dont elle est propriétaire.

L'instruction par Ile-de-France Mobilités de la reprise des éco-stations bus suivra le même planning que les autres biens de reprise relatifs à l'ouverture à la concurrence des transports routiers exploités par la RATP.

En l'attente, il est demandé à la RATP de ne pas procéder à des régularisations d'occupation du domaine sur le périmètre des éco-stations bus sans en avoir préalablement reçu l'approbation d'Ile-de-France Mobilités.

Chapitre V - Traitement des réclamations

Article 31 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat

La RATP répond aux demandes d'information et aux réclamations qui lui parviennent relatives aux activités d'exploitation qui lui sont confiées au titre du présent Contrat et lorsqu'elles sont en dehors du périmètre de responsabilité de la Gestion Communautaire prévu au présent Contrat ou dans ses annexes, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique sur les canaux qu'elle met à disposition des voyageurs, qu'elles soient reçues en direct, par le biais d'Ile-de-France Mobilités ou un autre organisme selon une liste à définir entre les Parties, et ce, a minima, conformément à la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) et à la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2).

La RATP appliquera le formalisme conformément aux articles et annexes prévus à cet effet pour la rédaction de ses réponses aux réclamations.

Sur des sujets communs aux opérateurs franciliens et à IDFM, des éléments de langage sont partagés et utilisés afin d'assurer une homogénéité et l'harmonisation des réponses apportées aux réclamations.

Comme défini dans la CHARTE FRANCILIENNE DE TRAITEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1), le service client de la RATP répond à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente. En dérogation de l'annexe précitée, la RATP doit répondre dans un délai inférieur de :

- Pour le canal courrier : 15 (quinze) jours calendaires pour la première réponse hors accusé de réception
- Pour le canal mail, 4 (quatre) jours calendaires en moyenne trimestrielle pour la première réponse hors accusé de réception ;

- Pour le canal téléphone : 90 (quatre-vingt-dix) % des appels pour réclamation sont répondus en moins de 120 secondes sur les plages d'ouverture du service ;
- Pour les réseaux sociaux, de 2 (deux) heures en moyenne trimestrielle pour la première réponse sur les plages d'ouverture du canal mis à disposition par la RATP ;
- En présumant de la bonne foi du client ;
- En informant, a minima, le client des suites données à sa réclamation voire en présentant des excuses s'il y a lieu / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice.

Au cours du premier trimestre 2021, Île-de-France Mobilités et la RATP démarrent les travaux de construction d'une grille des indicateurs de suivi à titre d'information de l'application de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1) ainsi que de la CHARTE Île-de-France Mobilités (Annexe XIV-2) afin de s'assurer de leur bonne application et des éventuelles améliorations à apporter à ces chartes dans le cadre du traitement des réclamations.

Ces indicateurs sont transmis à titre d'information et ne peuvent faire l'objet d'aucune pénalité financière. Toute éventuelles modifications à l'une et/ou l'autre de ces chartes devra faire l'objet d'un accord préalable des Parties pour être déployées, la grille des indicateurs de suivi devant par la suite être adaptée si besoin

La RATP analyse et exploite les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités tout élément d'information qu'Île-de-France Mobilités souhaite obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, liés au cadre de la gestion des réclamations, dans le cadre des conditions RGPD.

Les délais de communication de ces éléments et documents n'excèdent pas 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par la RATP.

La RATP communique le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'Île-de-France Mobilités.

Lorsque Île-de-France Mobilités transmet à la RATP une réclamation adressée initialement à la présidente de la Région Île-de-France, à un élu de cette instance, à la présidente ou à un des administrateurs d'Île-de-France Mobilités, à un élu, une association de voyageurs ou un organisme public, la RATP sur demande expresse d'Île-de-France Mobilités, soit :

- répond directement au plaignant, copie à Ile-de-France Mobilités ;
- soumet son projet de réponse à Ile-de-France Mobilités pour validation de la part de celle-ci.

Dans ce dernier cas, la transmission à Île-de-France Mobilités devra être faite dans les délais de réponse prévus au troisième paragraphe du présent article. Au retour de la réponse validée par Île-de-France Mobilités, la RATP envoie la réponse validée, a minima dans les 3 (trois) jours à compter de la réception. Dans ce cas, le délai de validation par Ile de France Mobilités est neutralisé pour le calcul des délais de réponse de la RATP.

La RATP utilise la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) commune à Île-de-France Mobilités et aux entreprises de transports d'Île-de-France, pour classer les réclamations. Cette typologie est intégrée à son bilan annuel du suivi des réclamations au format tel que décrit en Annexe XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATIONS VOYAGEURS.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités chaque trimestre des statistiques conformément à l'Annexe XV-3- ETATS STATISTIQUES comportant :

- un état statistique du traitement par média ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode et sous modes assorti des événements majeurs survenus pendant le trimestre et ayant eu une influence sur les motifs principaux, élaboré conformément sur la base de la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) ;
- son mode opératoire.

En cas de défaut de transmission des documents et des informations demandés, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 12 de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP participe à la réunion annuelle organisée par Île-de-France Mobilités rassemblant l'ensemble des transporteurs franciliens concernant le suivi de la typologie et les motifs des réclamations franciliennes et le suivi de la CHARTE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE (Annexe XV-1).

Dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service, la RATP présente le bilan de son traitement des réclamations conformément à l'Annexe XV-4-PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATION VOYAGEURS.

Article 32 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens

Afin de consolider, optimiser et harmoniser tous les dispositifs franciliens du traitement de la réponse aux sollicitations, Île-de-France Mobilités pourra mettre en place, en concertation avec les opérateurs, une organisation régionale dotée d'un outil de recueil et de traitement des contacts, commun à tous les opérateurs de transport. Ce dispositif viendrait, en tous cas, en complément de ceux mis en place par la RATP pour recueillir la voix des clients, et ne pourra en aucun cas s'y substituer sans l'accord de la RATP. Celui-ci traitera aussi bien des demandes de réclamations que d'informations.

A cet effet, la RATP et chaque opérateur de transport francilien participent à un travail de co-construction portant sur l'élaboration de cette organisation régionale et sur les fonctionnalités de l'outil commun qui s'imposera à terme à tous les délégataires. Ce travail donnera lieu à la production d'un cahier des charges. A cet effet, la RATP s'engage à participer à une réunion mensuelle.

Ce nouveau dispositif sera intégré au contrat par voie d'avenant. L'ensemble des dispositions de l'Article 31 demeurera applicable sous réserve des adaptations nécessaires le cas échéant. IDFM assumera les coûts financiers liés à cette intégration (tels que notamment l'impact sur l'architecture SI, pénalités liées aux marchés en cours, évolutions pour répondre aux spécificités des process RATP). L'intégration sera effective sous un délai convenu entre les Parties en fonction des impacts engendrés.

Chapitre VI - Le suivi de la qualité de service

Article 33 Le comité de suivi de la qualité de service

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre. Ce comité a pour vocation d'examiner le respect des engagements contractuels par l'opérateur, analysés sur la base de l'ensemble des éléments d'information et de mesure prévus au contrat. La vocation de

ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d'orienter au mieux les dispositions à prendre pour l'améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service décrites à l'Article 23-1 et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les éléments et indicateurs transmis à titre d'information en matière d'information voyageurs, éLEVATIQUE et sûreté/prévention pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l'une ou l'autre des deux parties.

A la demande de l'une des parties, Île-de-France Mobilités et RATP se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la Qualité de Service et/ou pour traiter techniquement tout ou partie des points ou décisions à prendre lors du Comité.

Les supports de réunion sont fournis par la RATP au plus tard 7 jours calendaires avant le jour de la réunion. Tout document existant dont la communication par la RATP est décidée en Comité de suivi est transmis dans un délai défini conjointement en séance. Le retour de RATP sur le compte-rendu établi par Île-de-France Mobilités est également réalisé dans un délai de 10 jours franc à compter de la réception par RATP.

Au cours de ces réunions, pourront notamment être présentés les indicateurs soumis à bonus-malus/pénalités et à titre d'information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l'occasion de ce comité, une fois par an, pourront être présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs :

- Les éventuelles expérimentations et leur bilan.

En matière d'accessibilité :

- Le suivi trimestriel du taux de disponibilité des palettes d'accès ;
 - Le bilan annuel du nombre de lignes réputées non accessibles ;
 - Le bilan annuel du nombre de points d'arrêt non accessibles sur les lignes non déclarées accessibles ;
 - Le bilan annuel du nombre total de points d'arrêt accessibles sur les lignes accessibles et taux d'accessibilité par ligne ;
 - Un point d'information annuel sur la formation ;
- des agents en contact avec les voyageurs (contenu, durée, nombre d'agents formés...) ;
- Le bilan annuel et les comptes-rendus des concertations menées avec les associations précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
 - Le bilan annuel statistique et analytique des demandes et des signalements en matière d'accessibilité reçus par la « mission accessibilité » de la RATP ;
 - Le bilan annuel détaillé des expérimentations menées.

Île-de-France Mobilités et la RATP s'accordent pour faire semestriellement une réunion d'échanges réciproques sur les actions et opérations en cours ou projetées auprès des collectivités territoriales, et sur les perspectives pour les points d'arrêt restant à traiter.

En matière de propreté, d'accueil des voyageurs :

- Propreté : le bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles ;
- Contacts voyageurs : le bilan des actions réalisées en matière d'accueil, des perspectives de la RATP et des difficultés éventuelles.

TITRE III. INFORMATION VOYAGEURS

Article 34 Définition des orientations du SDIV

Île-de-France Mobilités et la RATP, au titre de leur mission de service public, ont pour but au travers de l'Information Voyageurs d'accompagner et d'aider les Voyageurs dans leur déplacement, notamment en situation perturbée, quels que soient la situation ou l'endroit où ils se trouvent, dans le périmètre tel que défini au chapitre 1 du Préambule du présent contrat.

Sur le territoire régional, Île-de-France Mobilités est prescriptrice et coordinatrice des actions des opérateurs de mobilité, en vue d'assurer un parcours Voyageurs sans couture. Les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, appliquent les prescriptions contractualisées avec Île-de-France Mobilités dans l'objectif commun d'une Information Voyageurs la plus aboutie possible.

L'objectif du présent contrat est de préciser les rôles respectifs de la RATP et d'Île-de-France Mobilités dans l'amélioration continue de l'Information Voyageurs sur le réseau francilien, et particulièrement sur le réseau exploité par la RATP. Trois principes guident les ambitions des deux parties pour le présent contrat :

- **Une Information Voyageurs pour tous les Voyageurs** : L'objectif est d'assurer une Information Voyageurs Fiable, Complète, À jour, mais aussi Disponible, Cohérente et Accessible pour tous les Voyageurs (valides, personnes en situation de handicap ou allophones), et ce en toutes situations (cf. définitions du Glossaire en annexe XVI-2).
- **Une Information Voyageurs pour chacun** : L'ambition est que chaque Voyageur bénéficie d'une information personnalisée qui réponde à ses besoins d'information et d'orientation à chaque moment de son déplacement, pour un parcours Voyageurs sans couture.
- **Une Information Voyageurs transparente et non discriminatoire** : Cet objectif suppose que l'Information Voyageurs mise en œuvre dans le cadre du présent contrat ne hiérarchise le cas échéant les modes et les opérateurs de mobilité que sur des critères explicites définis dans les différentes chartes et prescriptions par Île-de-France Mobilités en concertation avec les Transporteurs sous contrat, aisément identifiables par l'utilisateur et non discriminatoires.

Pour l'atteinte de ces objectifs, Île-de-France Mobilités a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), en concertation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités (cf. Annexe V-1).

Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'Information Voyageurs, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par la RATP, dans le cadre du présent contrat et notamment en application du PQI.

Les engagements auxquels est soumise la RATP dans le cadre du présent contrat, en matière d'Information Voyageurs, portent sur la production des Données et de l'Information Voyageurs, leur fourniture et leur échange avec Île-de-France Mobilités, ainsi que sur la diffusion de l'Information Voyageurs. Île-de-France Mobilités veille à ce que ces engagements s'appliquent de manière identique aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités aux adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres aux opérateurs.

Île-de-France Mobilités sera amenée à élaborer, en relation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités qui seront associés et consultés, des prescriptions nouvelles ou additionnelles pour compléter les chartes et prescriptions existantes.

Il est à noter que la construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre du plan d'actions Informations Voyageurs 2018-2024 annexés au présent contrat (annexe V-1) et des chartes et prescriptions existantes rattachées au SDIV s'applique au présent contrat à l'ensemble des Médias sur site et à distance d'Information Voyageurs du présent contrat et à tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à jour aussi bien dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus, ainsi qu'à bord, aux adaptations près nécessaires pour prendre en compte les spécificités et contraintes propres à la RATP ; les prescriptions à venir seront discutées et construites avec l'ensemble des opérateurs de mobilité en contrat avec Île-de-France Mobilités puis inscrites par avenant au présent contrat.

Des dérogations peuvent toutefois exister dans l'application de la Charte des Supports et Contenus. Aussi, la RATP établit un diagnostic de mise en conformité des Médias sur site et à distance dont le contenu/support et les délais sont à définir par les Parties, ainsi que des équipements existants, vis-à-vis de la Charte des Supports et Contenus. Sur la base de ce diagnostic, la RATP et Île-de-France Mobilités élaborent d'un commun accord :

- Un plan des actions de mise en conformité à mener, pouvant donner lieu à de nouveaux financements et à la signature d'un avenant au contrat ;
- Une liste de dérogations possibles à l'application de la Charte des Supports et Contenus, sur des bases avérées et justifiées ; tout ou partie de ces dérogations pourront être intégrées à la prochaine mise à jour de la Charte des Supports et Contenus après concertation avec les autres Transporteurs sous contrat et Île-de-France Mobilités dans le cadre du Comité de niveau 2 Média / Information Voyageurs de la gouvernance de l'Information Voyageurs (voir Article 37).

Toute nouvelle prescription devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin de définir les modalités de déploiement, et notamment évaluer le coût, identifier les ressources nécessaires ainsi que déterminer les délais et plannings pour y parvenir. Après que ces conditions auront été validées par Île-de-France Mobilités, qui prendra en charge le coût financier de la réalisation et les éventuelles charges d'exploitation supplémentaires en résultant, la RATP sera tenue de mettre en œuvre ces nouvelles prescriptions, sous réserve qu'elles respectent les principes listés ci-avant, et selon les modalités ainsi arrêtées d'un commun accord. L'avenant susvisé précisera alors ces modalités.

La RATP participe à la gouvernance multi-niveaux du SDIV présidée par Île-de-France Mobilités (voir Article 37). Sur chacun des trois niveaux de gouvernance, la RATP s'engage à participer de façon active aux instances dédiées (en multilatéral ou en bilatéral selon les besoins) et à être force de propositions.

Article 35 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le périmètre concerné par les présentes dispositions comprend :

- Les modes opérés par la RATP organisés par Île-de-France Mobilités : bus (bus de substitution et Noctilien disposant de traitements particuliers) ;
- Les Médias sur site devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat, tels que décrits dans la charte des supports et contenus ; nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias sur site » ;

- Les Médias à distance devant être opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat.

Île-de-France Mobilités s'assure que ces dispositions sont applicables à l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités.

1) Sur la Disponibilité et la Cohérence de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible et Cohérente, en particulier :

- Diffuser l'ensemble de l'Information Voyageurs Disponible, telle que l'Information Voyageurs temps réel, y compris celle produite et mise à disposition par les autres opérateurs de mobilité au travers d'Île-de-France Mobilités dès lors que les systèmes RATP seront opérationnels. RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les données qui lui sont fournies par un autre opérateur ou Ile de France Mobilités. L'information Voyageurs est disponible en priorité pour le mode de transport utilisé et les lignes à proximité desquelles se trouve le Voyageur ;
- Garantir la disponibilité et le bon état de fonctionnement des Médias sur site et des Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre du PQI et se feront en conformité avec les chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités ;
- Diffuser les contenus d'information sur les Médias sur site et à distance de manière lisible, dans le respect des délais de diffusion de l'Information Voyageurs (cf. ci-après les dispositions en situation normale, en situation perturbée prévue, ainsi qu'en situation perturbée non prévue) conformément aux chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités, ainsi que les rendre gratuitement accessibles au travers du numéro de service clientèle de la RATP pendant les horaires d'ouverture ;
- Respecter la Cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations adaptées à la nature du média et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations ;

La RATP s'engage à réaliser une étude de diagnostic sur les différentes étapes de la chaîne IV numérique (dont le délai sera à définir entre les parties suite à la signature du contrat), depuis la production des données d'Information Voyageurs jusqu'à leur diffusion et transmission. Ce diagnostic portant sur les systèmes et organisations financées par Ile-de-France Mobilités détaillant à chaque étape les outils / logiciels utilisés, les parties prenantes, les délais et séquencements, visera à identifier précisément les contraintes techniques et organisationnelles afin d'optimiser les processus pour améliorer la qualité du service rendu par l'Information Voyageurs.

Dans un délai décidé d'un commun accord suivant la signature du contrat :

- Île-de-France Mobilités engage une concertation avec la RATP sur les délais et séquencements des chronogrammes de la vision cible, la RATP évalue pour cela les impacts techniques et organisationnels des chronogrammes de la vision cible fixés d'un commun accord par les deux Parties ;

Île-de-France Mobilités et la RATP définissent d'un commun accord un plan d'actions, Île-de-France Mobilités assurera le financement par voie d'avenant si nécessaire et la RATP le mettra en œuvre en vue d'atteindre les objectifs des chronogrammes de la vision cible. Île-de-France Mobilités n'écarte pas la possibilité de mettre en œuvre tout ou partie de ce plan d'actions avant la fin de cette période.

Les prescriptions signalétiques, décrites à l'Annexe V-10, définissent une nouvelle classification des modes de transport.

Les réseaux de transport sont regroupés en sept modes vus de l'Information Voyageurs afin de faciliter la lisibilité de l'offre par les Voyageurs :

- Le mode « RER » qui regroupe les lignes A, B, C, D et E ;
- Le mode « train » qui regroupe les lignes H, J, K, L, N, P, R, et U ;
- Le mode « métro » qui regroupe les lignes 1 à 14 et les futures lignes 15 à 18 ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les lignes T1 à T8 et T11 et les futures lignes T9, T10, T12 et T13 ;
- Le mode « câble » avec l'unique ligne C1 ;
- Le mode « navette fluviale », projet actuellement en cours de développement ;
- Le mode « bus » qui regroupe l'ensemble des lignes de bus.

La RATP s'engage à employer cette classification dans l'ensemble des Médias d'Information Voyageurs sur site ou à distance et la signalétique, selon les prescriptions définies à ce jour :

- Lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion du renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières) ;
- Dans les pôles et véhicules rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de la RATP ou de nouvelles infrastructures ;
- Lors de la mise en service de nouvelles lignes et dans les gares, stations, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus ou infrastructures en interconnexion avec ces nouvelles lignes.

Cette obligation de déploiement ne s'applique pas aux équipements, véhicules, lignes, points d'arrêts bus, gares routières, éco-stations bus et infrastructures dont la rénovation ou le renouvellement sont déjà en cours à la date de signature du présent contrat.

La RATP recherchera néanmoins à contribuer à la mise en œuvre de ce langage transport cohérent permettant aux Voyageurs la plus grande fluidité possible dans leur parcours sur les réseaux de transports franciliens, sur les Médias sur site et à distance, avec la recherche d'un optimum de déploiement d'ici les Jeux Olympiques de 2024.

Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées. Les impacts financiers non intégrés aux lignes du PQI initial et identifiés en cours de contrat feront l'objet d'un avenant.

2) Sur l'accessibilité de l'Information Voyageurs

Les paragraphes qui suivent traitent uniquement de l'accessibilité de l'Information Voyageurs, et s'inscrivent dans la politique plus globale d'accessibilité définie au Chapitre III - Accessibilité du Titre II. Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

Île-de-France Mobilités et la RATP partagent l'ambition d'une Information Voyageurs pour tous, accessible à tous les publics, aussi bien que d'une Information Voyageurs pour chacun, qui soit personnalisée en fonction des besoins de chaque Voyageur à chaque moment de son cheminement.

La RATP s'engage à entreprendre une démarche continue d'amélioration de l'accessibilité universelle de l'Information Voyageurs et de sa personnalisation à destination de chacun des Voyageurs.

La RATP s'engage en particulier à fournir à Île-de-France Mobilités dans les 12 mois suivant la signature du présent contrat, une feuille de route des actions supplémentaires de mise en accessibilité de l'Information Voyageurs en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. La mise en œuvre de ces actions supplémentaires couvrira notamment les thèmes suivants :

- Actions / expérimentations destinées aux personnes en situation de handicap ;

- Actions visant le multilinguisme de l'Information Voyageurs diffusée pour les allophones conformément à la charte des supports et contenus : Le multilinguisme sera développé dans le cadre du présent contrat pour les messages sonores et visuels automatisés et les contenus papiers. Un travail de co-construction sera réalisé dès la signature du contrat pour fixer l'ensemble des règles et traductions pour chaque message et contenu visés précédemment ;

Toute autre nouvelle action à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qui serait identifiée après la conclusion du présent contrat devra faire l'objet d'une étude de faisabilité par la RATP afin d'en déterminer les coûts, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, qui seront pris en charge par Île-de-France Mobilités, et le planning. Sur la base de cette étude de faisabilité, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de réalisation de l'action. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu.

d. Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur site

La RATP prévoit l'adaptation des Médias d'Information Voyageurs sur site, conformément aux chartes et prescriptions d'Information Voyageurs éditées par Île-de-France Mobilités, lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles et les véhicules rénovés. Cette mise en œuvre, pour les projets identifiés à la date de conclusion du contrat, est financée au travers du PQI. Pour les projets qui ne le seraient pas, une fois décidé d'un commun accord, leur financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, sera pris en charge par Île-de-France Mobilités. Un avenant sera conclu à cet effet.

En cas de modification des prescriptions de la charte par Île-de-France Mobilités alors que des projets sont déjà lancés, la RATP étudiera les impacts en termes de planning et de coût. Si les parties s'accordent sur la mise en œuvre des modifications, elles seront traitées dans le cadre des prescriptions prévues à l'article 109 « Gouvernance des projets d'investissement » de la Partie 1 du présent contrat.

Face à la multiplication des écrans et supports de toutes sortes sur les réseaux de transport, la RATP s'engage à donner la priorité de visibilité aux informations dédiées aux Voyageurs en limitant les effets de concurrence avec les supports dédiés à la promotion ou à la publicité.

De plus, la RATP s'engage à dédier les afficheurs d'Information Voyageurs aux seuls contenus d'Information Voyageurs et aux contenus affiliés comme tels.

Dans le cas où la situation se présente et sous réserve de financement d'Ile de France Mobilités, les parties s'engagent à expérimenter sur la gestion par un « transporteur majoritaire » d'arrêts partagés par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une Information Voyageurs cohérente.

Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'un point d'arrêt multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant

notamment concernant leur financement. Dans le cadre ainsi défini par Île-de-France Mobilités, la RATP met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

Article 35-2 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias à distance

1) Sur la Cohérence de l'Information Voyageurs

Compte-tenu du développement des technologies internet et mobiles, Île-de-France Mobilités et la RATP considèrent que l'information diffusée sur les Médias à distance constitue un relais important de l'information sur le réseau. Si la RATP fait évoluer des médias existants, elle s'engage à les développer en assurant :

- la complémentarité et la cohérence avec l'Information Voyageurs diffusée sur site ;
- La cohérence avec les informations diffusées par les autres opérateurs de mobilité franciliens et Île-de-France Mobilités en ré-utilisant les Données IV centralisées pour les données que la RATP ne produit pas et mises à disposition par Île-de-France Mobilités. Les régimes des données (propriétés, usages, etc..) sont définis à l'article 9 de la Partie 1 du présent contrat.

2) Sur le développement et le financement des services numériques et Médias à distance d'Information Voyageurs

Le développement et le financement des services numériques et médias à distance d'Information Voyageurs font l'objet d'un suivi conformément aux engagements du Chapitre II – « Gouvernance et suivi des investissements » du Titre VII de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP sollicite l'accord d'Île-de-France Mobilités pour tout développement de nouveaux Médias à distance utilisant des ressources financées tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé.

Les raccordements éventuels de la RATP à des services communautaires seront gratuits sur la durée du contrat pour les Médias sur site et à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Ils devront toutefois faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations éventuellement nécessaires et évaluer les impacts éventuels sur des projets déjà lancés, le financement, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, étant pris en charge par Île-de-France Mobilités.

La RATP s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement à la Plateforme Régionale d'Information Multimodale (PRIM) par rapport à d'autres plateformes externes (voir Article 36 relatif aux dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données et services) notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux Voyageurs.

Article 36 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données d'Informations Voyageur et services

Les données Information Voyageurs produites par la RATP appartiennent à cette dernière. La RATP accordera gratuitement une concession de droits à Île-de-France Mobilités, conformément à l'article 9 de la Partie 1 du contrat.

Article 36-1 Les engagements de portée générale

1) Les engagements de production, de fourniture et d'échange de Données et services

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (cf. Annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Une attention particulière est portée sur la Fiabilité, la Complétude et la mise À jour de l'Information Voyageurs en situation perturbée, qui est un des grands objectifs d'amélioration de la qualité de service du présent contrat (cf. définitions du Glossaire en annexe XVI-2).

Les modalités juridiques d'utilisation par Île-de-France Mobilités des données RATP sont décrites en Partie 1 du contrat.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit sans passer par la plateforme PRIM. La RATP reste l'unique propriétaire des données qu'elle produit quelle que soit la plateforme sur laquelle ses données transitent.

La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs suite à une altération ou une mauvaise utilisation des données qu'elle met à disposition de la plateforme d'Ile de France Mobilités.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération à la RATP des Données IV TH et IV TR, issues de services de mobilités des opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat de manière à ce que la RATP puisse présenter dans ses Médias sur site et à distance une Information Voyageurs Disponible, Cohérente, et Accessible sur les réseaux d'Île-de-France (cf. Annexes V-3 et V-4). Ile de France Mobilités assure en tant qu'AOM de la qualité suffisante des données qu'elle transmet à la RATP. La RATP ne pourra être tenue responsable en cas d'erreurs dans les Données qui lui sont fournies. Les Informations Voyageurs échangées s'enrichiront tout au long du contrat en vue de l'amélioration continue de l'Information diffusée aux Voyageurs.

Les coûts liés aux échanges de Données IV TR et TH décrits aux Annexes V-3 et V-4 respectivement et à l'utilisation des services associés, dont les spécifications et processus sont finalisés et connus par Île-de-France Mobilités et la RATP à la signature du présent contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique. Toute modification des spécifications et processus demandée après la conclusion du contrat sera financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et donnera donc lieu à avenant.

Par ailleurs, en complément de la fourniture des données d'inventaire (données statiques) sur les services et les équipements présents en points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité telle que décrite en annexe et des dispositifs de transmission des Données pour le suivi du niveau de service attendu en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (voir TITRE II.Chapitre III -Article 28), et en vue d'une diffusion d'Information Voyageurs, la RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités de manière automatique les données dynamiques portant sur l'affluence en gare ou station et à bord des véhicules, ainsi que sur les services et équipements présents en gare, stations, points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable.

Pour la conception, la réalisation et la mise en œuvre de ces transmissions de données, Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à poursuivre les projets relatifs, financés par Île-de-France Mobilités, pour une mise en service progressive avant la fin du contrat. Les nouveaux projets décidés après conclusion du contrat seront financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter, et à ce titre feront l'objet d'un avenant.

Pour ce faire, la RATP a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, et répondre plus largement aux demandes et autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités

relatives aux Données IV sur les services et les équipements présents en points d'arrêts bus, gares routières et éco-stations bus ou à proximité.

2) Les engagements sur les moyens nécessaires à la conception et la réalisation des échanges de Données et services

Pour les phases de conception et de réalisation, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent dans plusieurs domaines :

- **Sécurité** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent en particulier à mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données IV échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. La RATP et Île-de-France Mobilités s'assureront que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- **Respect des spécifications fonctionnelles et techniques** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter l'ensemble des règles techniques et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels communiquées selon les règles de gouvernance (voir Article 37). Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (spécification iboo, local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels d'Île-de-France Mobilités et CodifLignes, etc.), devra être validée par les deux Parties en Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs tel que défini à l'Article 37 du présent contrat. Les Groupes de Travail se réunissent en tant que de besoin pour assurer le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des spécifications et prescriptions définies dans le Comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs (voir Article 37). La prise en compte des nouvelles spécifications et prescriptions décidées d'un commun accord par les deux parties seront financièrement prises en charges par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter
- **Ressources communautaires** : Pour assurer la cohérence des services délivrés aux Voyageurs relatifs à l'offre multi-opérateurs, les systèmes développés dans le cadre de ce contrat s'appuient dans la mesure du possible sur des ressources (données, services, interfaces, chartes et prescriptions) communautaires et/ou interopérables avec les systèmes d'Île-de-France Mobilités ;
- **Coopération** : la RATP et les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités se concertent sous pilotage Île-de-France Mobilités afin de mettre en œuvre dans leur périmètre respectif les solutions interopérables qui permettent d'assurer le meilleur service de bout en bout aux Voyageurs. La RATP contribuera, pour ce qui relève de son champ de compétence, à l'information multimodale consolidée sous maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités. La RATP conserve par ailleurs, conformément à l'TITRE III.Article 41-1 sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des Voyageurs.

3) Les engagements pour le maintien en condition opérationnelle pour les échanges de données d'Informations Voyageur et services qui permettent leur échange

La mise en œuvre des échanges de Données définies ci-avant entre la RATP et Île-de-France Mobilités se font suivant des procédures formalisées. Les Parties s'engagent sur le respect de ces procédures afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des Données assurée. La mise en œuvre des dispositifs d'échanges ne doit produire aucune régression quant aux services d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance des deux Parties.

Dans le cadre de la maintenance et de l'exploitation des interfaces d'échange de Données et services, les obligations de la RATP et d'Île-de-France Mobilités portent sur :

- **La gestion, le contrôle et la surveillance** : Surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui leur incombent) nécessaire à l'échange des Données d'Information Voyageurs (Données IV), mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ;

- **Adaptation et réactivité** : Administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure et l'adapter, en cas de besoin, à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études de faisabilité et d'impacts techniques, process, délais et coûts associés et discussions spécifiques entre la RATP et Île-de-France Mobilités. La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat. Le financement de ces adaptations sera pris en charge par Île-de-France Mobilités, y compris les charges d'exploitation supplémentaires pouvant en résulter ;
- **La mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV ;
- **La collaboration et coordination** ; à ce titre, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à
 - Fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - En tant que de besoin, établir une concertation étroite et continue avec les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs ;
- **Le conseil et la mise en garde** : la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à garantir leur soutien sans faille et la mise en œuvre de leurs compétences et de l'expérience qu'elles ont pu développer dans l'exécution de projets afin de parvenir au fonctionnement des échanges de données IV. Au travers des Groupes de Travail avec les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent, à ce titre, à conseiller et mettre en garde les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque opérateur puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. La RATP et Île-de-France Mobilités sont soumis à un devoir d'alerte réciproque sans délai concernant :
 - Toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
 - L'atteinte des objectifs de chaque interface et service utilisés (cf. annexes V-3, V-4) ;
 - La cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
 - Les évolutions technologiques pouvant concerner le projet et présenter un risque d'altération des échanges ;
 - Le respect des délais propres au projet ; au cas où la RATP ou Île-de-France Mobilités auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre opérateur impliqué, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, elles s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit l'autre Partie. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Une interruption de service prolongée ; la RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à prévenir l'autre Partie en cas d'incident. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - Les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.
- **Le suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que la préparation et la participation aux instances de gouvernance dans le but d'améliorer la qualité des échanges. La RATP s'engage à ce titre à participer au comité thématique Données / Systèmes présidées par Île-de-France Mobilités et comprenant les différents opérateurs de mobilité opérant en Île-de-France, ainsi qu'aux

groupes de travail projets instruisant ces échanges de données et services. Ces instances de gouvernance permettent de définir, partager, coordonner et suivre les spécifications d'interface des échanges de données et services. La RATP communiquera, lors de la tenue de ces instances, dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'Île-de-France Mobilités, un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, et réciproquement. Ces préconisations seront discutées auprès des instances dédiées. La RATP s'engage à informer Île-de-France Mobilités au travers des instances de gouvernance des évolutions technologiques qui présenteraient un risque d'altération des échanges.

Article 36-2 Les engagements particuliers

1) Les engagements particuliers pour l'enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de Données d'Information Voyageurs en Île-de-France

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre à Île-de-France Mobilités de consolider les informations fournies par l'ensemble des opérateurs de mobilité, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliens dont la mise en œuvre fait actuellement l'objet d'un travail avec les équipes techniques de RATP et d'Île-de-France Mobilités.

En préalable à tout échange de données IVTH et IVTR, et dans le cadre de l'utilisation des référentiels arrêts et lignes d'Île-de-France Mobilités, la RATP s'engage à :

- Alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont elle a la charge ;
- Répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou de demande d'arbitrage ;
- Maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;
- Maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes) ;
- Participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux Voyageurs, dans le cadre des groupes de travail animés par Île-de-France Mobilités (voir Niveau 3 de l'Article 37), ainsi qu'étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions dans le cadre d'un plan projet à définir avec Île-de-France Mobilités qui prendra en charge le financement

La RATP s'engage à ce que les flux d'alimentation de l'offre théorique, et du relais d'échanges de données dynamiques d'IV, utilisent les identifiants des référentiels.

Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de données (billettiques, données sur les trafics, etc.) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-5.

Île-de-France Mobilités veillera de la même manière à mettre à disposition les données de référentiels liés aux autres opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat et dont elle consolide les informations.

2) Les engagements particuliers pour l'échange de données sur l'offre théorique (données statiques)

Les engagements de la RATP et les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe V-4.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération, dans les délais et conditions prévues à l'Annexe V-4, à la RATP les données de l'offre théorique qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité, pour les situations normales et les situations perturbées prévues décrites ci-dessous (voir Article 38 et Article 40).

3) Les engagements particuliers pour l'échange de Données IV TR (données dynamiques)

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger les données IV TR (transmission des données et récupération des données des autres opérateurs de mobilité) dans les conditions prévues à l'Annexe V-3.

La RATP s'engage à :

- Produire et mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités, les données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires à la diffusion de l'Information Voyageurs ;
- Mettre en place, maintenir et exploiter, des dispositifs techniques pour les échanges de données IVTR ;

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération et sans délais autre que technique, dans les conditions prévues à l'Annexe V-3, à la RATP les données IV TR qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité :

- Via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias sur site, dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares routières, éco-stations bus et stations de correspondances et réseau ferré) qui sont de sa responsabilité ;
- Via la plateforme Open Data lorsque les données ne sont pas disponibles via le relais IV TR en vue de leur diffusion par la RATP sur les Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat, sans l'application du barème tarifaire fonction du nombre de requêtes.

Article 37 Gouvernance

La RATP et Île-de-France Mobilités partagent l'ambition de faire évoluer l'Information Voyageurs, en tenant compte de deux évolutions :

- Un contexte de mobilité en constante évolution, élargi à un ensemble de territoires, d'opérateurs, de modes de transport, de nouvelles mobilités et de nouveaux services qui appelle une vision régionale des services produits ;
- Une évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageurs et qui nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en œuvre de services de meilleure qualité, toujours plus adaptés au besoin des Voyageurs, et ce avec une efficacité toujours améliorée.

Ces deux évolutions impliquent de mettre en place une gouvernance renouvelée entre Île-de-France Mobilités d'une part, et les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont la RATP, d'autre part.

Île-de-France Mobilités prescrit et coordonne les actions des opérateurs de mobilité pour assurer un parcours Voyageurs sans couture sur le territoire régional. Elle est garante de la cohérence des systèmes d'information dédiés à l'Information Voyageurs en Île-de-France et de la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs.

Article 37-1 L'innovation communautaire

Le déploiement des innovations de la RATP portant sur les services et Médias d'Information Voyageurs qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités.

Tant que les intérêts commerciaux de la RATP, les accords liés à la propriété intellectuelle, les principes de secret des affaires sont respectés, et sous réserve que ce partage soit réalisé dans le respect des règles de concurrence, la RATP s'engage à faire bénéficier, dans le cadre de conventions spécifiques, ses innovations développées dans le cadre du contrat contribuant à l'Information Voyageurs à la communauté des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ainsi qu'à d'autres acteurs dans le cadre de projets liés à l'Informations Voyageurs en Île-de-France. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités et la RATP élaborent un plan d'actions pour développer de manière communautaire ces innovations, dans le respect des règles de concurrence. Les conditions de partage des droits de propriété intellectuelle seront définies au cas par cas avec les partenaires impliqués. Comme tout type d'engagement, Île-de-France Mobilités veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités et à les promouvoir auprès des autres acteurs pré-cités.

Pour les Communs dont l'usage est obligatoire, tels que définis selon les règles de gouvernance indiquées à l'Article 37, tant que les fonctionnalités ne sont pas achevées, la RATP est autorisée à faire perdurer son dispositif assurant ces fonctionnalités, mais s'engage à le décommissionner, ou à financer son maintien et évolution en dehors du cadre financier contractuel, à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Les coûts d'intégration seront à définir dans les Groupes de Travail concernés.

La RATP s'engage à présenter à Île-de-France Mobilités les opérations concernées lors de restitutions spécifiques à la demande d'Île-de-France Mobilités, lorsqu'elles font partie du plan d'action défini conjointement. Par ailleurs, la RATP tient informée Île-de-France Mobilités des initiatives d'Information Voyageurs impactant la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance relevant du présent contrat. De façon similaire, Île-de-France Mobilités tient informée la RATP des initiatives régionales qui pourraient avoir un impact pour les Voyageurs du réseau francilien.

Article 37-2 Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs

Quel que soit le niveau ou type d'instance de gouvernance, IDFM partage avec la RATP dans un délais raisonnable les ordres du jours et sujets abordés au cours des échanges afin de permettre à la RATP de préparer les éléments.

Au niveau 1 : Le comité multilatéral de niveau 1 de suivi du SDIV : se réunit en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités *a minima* une fois par an, pour établir la feuille de route du SDIV, assurer et partager une veille fonctionnelle et technique relative à l'Information Voyageurs, définir en concertation avec les participants de ce comité les services à développer dans le cadre du contrat, qualifier les projets d'Information Voyageurs multi opérateurs dits « innovants », , décider du renouvellement ou non des projets communautaires en cours, définir les modalités de *reporting* et de suivi des projets communautaires, etc.

Au niveau 2 : Deux comités thématiques se réunissent en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités plusieurs fois par an : pour piloter les programmes et projets d'Information Voyageurs communautaires, se prononcer sur l'opportunité de lancer des expérimentations communautaires, définir le périmètre des services communautaires à usage obligatoire, les modalités de mise à disposition des services entre acteurs, etc.

- le comité de niveau 2 Médias / Information Voyageurs : se réunit plusieurs fois par an, pour en particulier harmoniser les bonnes pratiques, déterminer les principales évolutions fonctionnelles des Médias sur site et à distance de l'Information Voyageurs, nouer des partenariats au niveau

communautaire, etc. Il se réunit en particulier, en multilatéral, sur le sujet Média à minima une fois par an et sur le sujet Information Voyageurs à minima une fois par an sur chacun des thèmes suivants :

- La cartographie ;
 - La signalétique ;
 - La charte des supports et contenus de l'information voyageurs ;
 - Autres chartes et prescriptions qui seraient réalisées au cours du contrat ;
- Le comité de niveau 2 Données / Systèmes Information Voyageurs : se réunit à minima deux fois par an, pour en particulier mettre à jour la liste des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités engagés dans la fourniture commune de Données IV dans PRIM, déterminer les principales évolutions techniques, gérer les différentes versions, spécifications et outils, contrôler la qualité des données et des systèmes (KPI), etc.

Au niveau 3 : Plusieurs groupes de travail se réunissent autant que de besoin sur chacune des deux thématiques Médias / Information Voyageurs et Données / Systèmes pour piloter individuellement chaque projet de bout en bout et effectuer les études (ex. : fonctionnelles, urbanisation, techniques), en multilatéral et/ou en bilatéral avec les opérateurs de mobilité impliqués dans le projet. Les groupes de travail identifiés à ce jour sont listés ci-après, de manière non exhaustive et à titre illustratif :

- Pour la thématique Médias / Information Voyageurs, des groupes de travail entre autres sur la Charte des supports et contenus, la Signalétique, les SIM (sites web applis), la Cartographie ;
- Pour la thématique des Données / Systèmes, des groupes de travail entre autres sur la feuille de route des projets, cartes interactives ICAR / ILICO, IBOO, l'IVTR, l'état des équipements, la Carto *indoor*, l'Internet des objets, l'*Open data* et sur tout échange spécifique entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Ces Groupes de travail peuvent être amenés à identifier des opportunités de lancement de nouveaux projets d'investissement en cours de contrat. Leur validation et les financements associés seront décidés dans le cadre de la gouvernance financière des investissements (voir Article 109 « Gouvernance des projets d'investissement » de la Partie 1 du présent contrat).

Article 38 L'Information Voyageurs en situation normale

Article 38-1 Définition de la situation normale

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation nominale, conformément à l'offre contractuelle de la RATP, non affectée par une perturbation et non affectée par une des situations perturbées telles que définies dans le présent contrat.

Article 38-2 Engagement

Par convention d'usage, il est entendu dans le présent article, ainsi que dans ceux qui suivent au présent Chapitre que :

- « J-n » désigne le « nombre *n* de jours calendaires avant le jour *J* de circulation » ;

- « M-n » désigne le « nombre *n* de mois calendaires avant le jour de circulation ».

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes :

- L'information Statique aux points d'arrêt, est diffusée 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant, sous réserve de validation des contenus par IDFM dans les délais mentionnés dans l'annexe V-7. Les nouvelles affiches mises à jour remplacent les anciennes ;
- L'information Statique à bord est diffusée à J avant la première sortie des véhicules du dépôt.
- L'information Statique est diffusée sur les Médias à distance 21 jours calendaires avant le jour de circulation lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant ;
- L'information Voyageurs dynamique sur le déplacement et la circulation de transport sont diffusées sur les Médias sur site (en gare ou station ou aux points d'arrêt et à bord) et à distance que la RATP opère dans le cadre du présent contrat, dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu.

...

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données d'Information Voyageurs définies par le règlement délégué (UE) 2017/1926 du 31 mai 2017, dans les conditions des Annexes techniques de l'Information Voyageurs (cf. Annexes V-3 et V-4) et en conformité avec ce même règlement, concernant les services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter les échéances suivantes :

- Les Données IV TH (données théoriques) sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation avec une profondeur de 30 jours minimum, selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4;
- Les Données IV TR (données dynamiques) sont transmises pour les deux prochains passages

Article 38-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV sont précisés à l'annexe VII-A-13 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 39 **L'Information Voyageurs en cas de grève**

Article 39-1 Définition de la situation de grève

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents de la RATP impactant potentiellement l'offre prévue le jour considéré (offre contractuelle de référence le cas échéant adaptée à la baisse par Île-de-France Mobilités). Les grèves des agents des autres opérateurs relèvent de l'Article 40, traitant les « autres situations perturbées prévues ».

Article 39-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie 1 du présent contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect porte sur l'information de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant au plus tard la veille à 17h du 1er jour de grève.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat.

Au plus tard l'avant-veille à 17h du premier jour de grève, la RATP s'engage à tenir informés les Voyageurs sur les Médias sur site et à distance de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

Avant le jour de grève :

Une heure après la validation des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté par Île-de-France Mobilités, ou sans réponse d'Île-de-France Mobilités **au plus tard la veille à 16h du premier jour de grève** les Informations Circonstanciennes sont diffusés aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance à 17h, et notamment au travers des supports suivants :

- Un affichage dans les principaux points d'arrêts avec renvoi via un QR code, vers les informations sur la grève sur les médias distants contenant les fréquences de passage des véhicules aux heures de pointe.
- Une IV dynamique visuelle au point d'arrêt, comportant un message général annonçant la grève si cela ne recouvre pas la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
- Un affichage à bord avec renvoi via un QR code, vers les informations sur la grève sur les médias distants
- Une IV dynamique visuelle à bord des véhicules, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ; comportant un message général annonçant la grève avec renvoi vers les médias distants
- Des informations sur la grève sur les médias distants
- Des annonces sonores accessibles sur demande aux points d'arrêts équipés actualisées autant que de besoin au cours de la journée de perturbation ;

Le jour de grève et les suivants :

- Un affichage dans les principaux points d'arrêts avec renvoi via un QR code, vers les informations détaillées des circulations chargées sur les médias distants

- Une IV dynamique visuelle au point d'arrêt, comportant des messages circonstanciés sur la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
- Un affichage à bord avec renvoi via un QR code, vers les informations détaillées des circulations chargées sur les médias distants
- Une IV dynamique visuelle à bord des véhicules, sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés ; comportant un message général sur la grève avec renvoi vers les médias distants
- Des informations sur la grève comportant le détail des circulations sur les médias distants avec mise à jour deux fois par jour pour la journée en cours et le lendemain

Dans le cas d'une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants sous réserve d'une demande de validation d'Île-de-France Mobilités formulée par la RATP la veille à 16h au plus tard.

Les affiches et autres supports papiers déployés en station doivent être retirées dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue.

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en gare, station, aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises à Île-de-France Mobilités la veille à 17h et si possible l'avant-veille à 17h pour le premier jour de grève, puis la veille à 17h pour chaque jour de grève qui suit, selon les modalités mentionnées dans l'annexe V-4.

Article 39-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisées à l'annexe VII-A-13 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 40 **L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues**

Article 40-1 Définition des situations perturbées prévues, types manifestations et grands évènements

Les situations perturbées prévues, type manifestations et grands évènements, autres que les situations de l'Article 39, désignent les situations de grande ampleur, qui portent atteinte au déroulement du plan de transport théorique et qui sont connues au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h. Elles peuvent désigner, de façon non exhaustive diverses situations : des incidents techniques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis leur survenance; des aléas climatiques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ; de manière générale, de tout évènement dont l'existence a été portée à la connaissance de la RATP par le représentant de l'Etat ou Île-de-France Mobilités depuis 36 heures (comme par exemple une grande manifestation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau RATP, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, grands évènements sportifs (marathon...) si pour ces évènements la RATP a été prévenue 36h avant par le représentant de l'Etat ou Ile de France Mobilités. Dans ces situations, les engagements de diffusion de l'Information Voyageurs, décrits ci-après s'appliquent, dès lors que la RATP a connaissance avant 17h l'avant-veille du Jour de circulation d'un impact parmi les suivants :

- Une déviation ou arrêt non desservi pendant au moins une heure (hors déviations récurrentes les jours de marché lesquelles sont traitées dans le dispositif d'information voyageurs en situation normale) ;

Article 40-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le plan d'information voyageurs adapté prévu aux dispositions de l'article L.1222-4 du code des transports et à l'article 7 de la Partie 1 du contrat, donnant lieu à remboursement en cas de non-respect, porte sur l'information sur le risque de perturbation par au moins un des dispositifs sur site ou à distance évoqué ci-avant à partir du début de la perturbation lorsque l'impact est connu par la RATP avant J-2 17h.

Les précisions qui suivent définies au présent article sont la déclinaison de ce plan d'information adapté et ne peuvent donner lieu à remboursement en l'absence de respect.

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

a) Diffusion d'Informations circonstanciées sur site et à distance :

La RATP s'engage, **au plus tôt après la connaissance de la perturbation et de ses impacts**, à diffuser une Information Circonstanciée (de type dynamique visuelle) :

- au point d'arrêt au jour J sur les BIV
- à bord à J-2 sur les afficheurs (sous réserve de systèmes et d'écrans adaptés et s'il n'y a pas de messages plus prioritaire. Les règles de gestion des messages afficheurs pourront être discutées dans le cadre de la gouvernance de l'IV),
- sur les Médias à distance pour les déviations, prise en compte dans la recherche d'itinéraires :
 - o Lorsque l'impact est **connu entre J-21 et J-3** : à partir du lendemain de la connaissance de la perturbation 17 h et au plus tard à J-2 17h ;
 - o Lorsque l'impact est connu à J-2 avant 17h : avant J-1 17h

b) Déploiement des affiches sur les modifications d'offre :

En complément de l'Information Circonstancielle, lorsque l'impact est connu entre J-21 et J-2, et si la perturbation prévue le jour J dure plus de 24 heures ou est sur plusieurs jours, la RATP diffuse, au travers d'affiches déployées aux principaux d'arrêts et à bord des véhicules, une information statique sur les déviations et arrêts non desservis dans le cadre de manifestations ou événements majeurs). Les affiches tendent à détailler le plus possible les circulations, à défaut renvoient vers les Médias à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Le déploiement des affiches est opéré dans les 24 h (hors week-end et jours fériés) suivant la connaissance de la perturbation. Si l'impact est connu entre J-21 et J-8 l'affichage est aussi possible jusqu'à une semaine avant le jour J de circulation.

La RATP informe les Voyageurs dans les Médias à distance sur les modifications d'offre (, arrêts non desservis) :

- avant le lendemain 17 h de la connaissance de la perturbation et à J-8 au plus tard (selon le nombre d'évènements prévus et imprévus et l'ampleur des impacts), lorsque l'impact est connu entre J-21 et J-2.
- avant le début de la journée d'exploitation lorsque l'impact est connu la veille avant J-1 17h.

Les affiches et autres supports papiers déployés aux points d'arrêts doivent être retirées dans les 48h à compter de la fin de la perturbation prévue

Toute information relative à la perturbation prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (aux points d'arrêts ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation prévue, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

La RATP s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les informations des conditions de mise en œuvre opérationnelle du plan de transport adapté sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 40-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Article 41 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue

Article 41-1 Définition de la situation perturbée non prévue

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau de la RATP qui ne pouvait être anticipée au plus tard l'avant-veille du jour de circulation à 17h, et notamment :

- Une déviation avec au moins un arrêt non desservi ;
- Pour les bus à la fréquence : Le dépassement de temps d'attente entre deux véhicules à chaque station est supérieur à 100% de la fréquence théorique, sur la partie de ligne concernée par la perturbation, c'est à dire la partie de ligne au-delà du point de retournement et qui rencontre une dégradation de l'offre du fait d'un problème d'exploitation (embouteillage dense par exemple). Cette situation ne fait pas l'objet d'un indicateur de suivi ;

Article 41-2 Engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

La RATP s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs.

Lors d'une perturbation non prévue, la RATP s'engage, dès sa connaissance par les équipes d'exploitation (ou de production), à informer les Voyageurs de l'existence de la perturbation en question.

Toute information relative à une perturbation non prévue diffusée sur les écrans des Médias sur site (en station ou à bord) ou sur les Médias à distance doit être mise à jour ou supprimée au plus tard dans les 30 mn à compter de la fin de la perturbation, ou avant la prise de service le lendemain lorsque la perturbation porte sur une journée complète d'exploitation.

a) Pour les perturbations à impact différé qui sont connues entre J-2 17h et le début du jour de circulation

La RATP s'engage à diffuser sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance dans les heures qui suivent le début de service de la ligne concernée et suffisamment en amont de la perturbation les Informations Circonstanciennes sur les perturbations connues après 17h l'avant-veille.

b) Pour les perturbations inopinées en cours

- Au point d'arrêt, la RATP s'engage à diffuser une Information Voyageurs visuelle sur les écrans dans les 12 mn au plus tard, dans le cas d'au moins un arrêt non desservi sur les points d'arrêts impactés. Cette information est disponible sous forme sonore sur demande aux arrêts équipés. En cas de manœuvre de retournement causée par une situation de blocage ou de forte congestion au niveau d'un point de la ligne, la RATP diffuse une Information Voyageurs aux points d'arrêts impactés (c.à.d. aux arrêts non desservis par les véhicules faisant demi-tour), sous réserve que le nombre d'arrêts concernés soit relativement faible, de manière à ce que le régulateur soit en mesure de mettre à jour manuellement les informations borne par borne ;
- A bord, dès lors qu'une circulation est déviée ou interrompue de manière imprévue, la RATP s'engage à une première prise de parole, dans les 3 minutes à bord du premier véhicule impacté par la perturbation, dans les 5 minutes à bord des véhicules qui suivent,
- Sur les Médias à distance, la RATP s'engage à diffuser une Information Circonstancielle visuelle en simultanée avec l'Information diffusée sur les écrans aux arrêts dans les 12 mn au plus tard, et à informer sans délai les Voyageurs en cas de déviation.

L'information Voyageurs est actualisée à chaque nouvelle information, à intervalle minimale de 5 minutes.

La RATP veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement en cas de trafic très fortement ralenti. Pour ce faire, la RATP mettra en œuvre le dispositif devant être co-construit en concertation avec Île-de-France Mobilités et les autres Transporteurs sous contrat dans le cadre des instances de Gouvernance de l'Information Voyageurs (voir Article 37).

En déclinaison de la Charte des supports et contenus et des investissements passés, en cours et prévus, pour le cas où la perturbation concerne une ligne en correspondance avec le réseau de la RATP, la RATP s'engage dans une dynamique multi transporteur visant à rediffuser, en temps réel, sans délais autre que les délais de traitements techniques, l'information dynamique des impacts liés à la perturbation des autres opérateurs de mobilité transmise par Île-de-France Mobilités, sur les Médias sur site et à distance,

Afin d'élargir le périmètre de ces informations en situation de correspondance, une étude sera menée au cours du contrat et partagée dans les instances de gouvernance telles que définies à l'TITRE I.Chapitre V -Article 12-1.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

La RATP s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour ; sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Article 41-3 Mesure de l'engagement

1) Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation perturbée non prévue sont précisées à l'annexe VII-A-13 du présent contrat.

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

2) Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

En cas d'écarts significatifs constatés sur le respect des échéances précisés ci-avant, Île-de-France Mobilités et la RATP partageront une analyse des causes pour mettre en place des actions correctives si nécessaire.

TITRE IV. BIENS ET INVESTISSEMENTS

Il est rappelé qu'un protocole de gouvernance du matériel roulant a été conclu le 30/05/2018 entre IDFM et la RATP. Les dispositions du protocole de gouvernance s'appliquent et peuvent être complétées par les articles définies au présent Titre IV.

Chapitre I - Classification et gestion des biens

Article 42 Classification des biens

Article 42-1 Catégorisation issue du code des transports

1) Catégories de biens

Le code des transports définit, dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11, quatre catégories de biens dotées de régimes juridiques distincts :

- les biens définis par l'article L 2142-8, constitués de l'ensemble des matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat ou qui lui seraient confiés par Île-de-France Mobilités ou un tiers (**biens de retour – inventaire A1**), et qui sont nécessaires aux services objet du présent contrat. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 1 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011. La liste des biens de retour devant être tenue à jour de manière contradictoire, en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011. Île-de-France Mobilités entrera immédiatement en possession de ceux de ces biens affectés à l'exploitation des services de bus au terme du présent contrat, dans les conditions prévues au TITRE V.Chapitre II -Article 70-1.
- les autres biens visés à l'article L.2142-9 du code des transports (**biens de reprise – inventaire B1**), affectés à l'exploitation des services objet du présent contrat. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 3 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011. La liste des biens de reprise devant être tenue à jour de manière contradictoire, en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011. Ceux de ces biens affectés à l'exploitation des services de bus feront l'objet, le cas échéant, de l'exercice par Île-de-France Mobilités de son droit de reprise, au terme du présent Contrat, dans les conditions prévues au TITRE V.Chapitre II -Article 70-2.
- les **biens propres (inventaire C)** de la RATP, tels que déterminés par l'article L 2142-11. Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 4 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2020 et à l'annexe de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.
- Les biens constitutifs de l'**infrastructure (inventaire D)** métro et RER relevant des dispositions de l'article L.2142-3 et L 2142-10 du code des transports, qui ont été transférées en pleine propriété au gestionnaire d'infrastructure RATP par application de l'article L 2142-10 du code des transports et des dispositions du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le STIF [Île-de-France Mobilités] et la RATP. Ces biens ne concernent pas le mode bus et ne sont pas, à ce titre, traités dans la suite du présent titre.

En outre, le régime spécifique des biens constitutifs de l'infrastructure TCSP (**inventaire E**) est régi par l'accord conclu le 21 septembre 2012 entre Île-de-France Mobilités et la RATP, par lequel les parties se sont entendues pour acter que la RATP s'engage à remettre en pleine propriété à Île-de-France Mobilités les biens constitutifs de l'infrastructure TCSP qu'elle a réalisé sous sa maîtrise d'ouvrage (**inventaire E2**). L'accord de 2012 stipulait que le transfert de propriété des infrastructures TCSP à IDFM intervenait après conclusion de la convention Adhoc. Celle-ci n'a pas encore été conclue. Le transfert interviendra donc dès conclusion de cette convention et au plus tard au 31 décembre 2024.

L'ensemble de ces biens concourt à l'exécution des missions confiées par Île-de-France Mobilités à la RATP au titre du présent contrat.

Sans préjudice des stipulations du présent contrat relatives au réemploi du matériel roulant et à l'utilisation des installations des centres opérationnels bus (Article 46-3), toute nouvelle utilisation des biens autres que les biens propres pour des missions étrangères à l'exécution des missions de service de transport public de voyageurs défini par le présent contrat nécessite l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités, dans des conditions définies par avenant le cas échéant. Cet avenant précisera notamment les modalités d'indemnisation d'Île-de-France Mobilités au titre de l'utilisation des biens financés par le contrat pour des activités exclues du champ du contrat. Cette disposition ne concerne pas les activités complémentaires définies à l'article 48 de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP rembourse Île-de-France Mobilités en cas de destruction partielle ou totale des biens dont elle est propriétaire.

Le non-respect de ces dispositions expose la RATP à la pénalité prévue à l'article 12 de la Partie 1 du présent contrat.

2) Foncier des infrastructures TCSP

Les parties se sont engagées dans l'accord du 21 septembre 2012 précité à « définir un cadre contractuel approprié avec les propriétaires du foncier permettant à Île-de-France Mobilités d'être directement bénéficiaire de toute autorisation d'occupation du domaine public, à l'instar de ce qui est prévu à l'article 3 » du même accord, relatif aux infrastructures tramway. Le cadre contractuel n'étant pas défini au lancement du présent contrat, la RATP et Île-de-France Mobilités devront y procéder pendant l'exécution du contrat, avant le 31 décembre 2024.

Article 42-2 Classification contractuelle : Inventaire A – Biens de retour

L'inventaire A du contrat est constitué :

- Des biens de retour tels que définis dans le Code des transports et ses textes d'application et rappelés à l'Article 42 (matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants) constituant **l'inventaire A1**. Il est rappelé que cet inventaire inclut les nouveaux biens acquis ou réalisés par la RATP en cours d'exécution du contrat, et qui sont des biens de retour.
- Des autres biens mis à disposition gratuitement par Île-de-France Mobilités et lui revenant gratuitement en fin de contrat, constituant **l'inventaire A2**, à savoir – au lancement du présent contrat – les cars acquis par IDFM et mis à disposition de la RATP
- Des autres biens acquis ou réalisés par la RATP antérieurement, au début ou pendant l'exécution du contrat, nécessaires à l'exploitation des services et non mentionnés expressément dans les textes d'application de l'article L 2142-8 du Code des Transports mais relevant de cette définition, constituant **l'inventaire A3**

Les inventaires A1, A2 et A3 seront annexés au contrat une fois établis.

Les biens de retour de l'inventaire A1 et A3 suivent le régime défini par le Code des Transports et ses textes d'application.

Île-de-France Mobilités entre immédiatement en possession de l'ensemble des biens de retour affectés à l'exploitation des services de bus au terme du présent contrat, dans les conditions prévues par la loi et au TITRE V.Chapitre II -Article 70-1.

L'ensemble des biens de retour, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent, sont la propriété d'Île-de-France Mobilités. Ils lui appartiennent ab initio ou dès leur acquisition, réalisation, aménagement ou mise à disposition

Les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation des biens de retours de l'inventaire A sont traités dans le cadre de l'Article 9 de la Partie 1 et du TITRE V.Chapitre II -Article 67 du présent contrat.

Les parties conviennent de définir la liste de l'inventaire A3 selon la méthodologie définie à l'Annexe XI-C-1. Cette méthodologie s'appuie sur une description suffisante des biens utilisés pour le service bus, qui ne se limite pas aux informations de l'inventaire comptable.

Elles conviennent d'examiner à ce titre a minima les biens suivants pour s'accorder sur leur régime :

- les équipements, systèmes et outillages nécessaires à l'entretien, la maintenance des biens et à l'exploitation du service ;
- Les logiciels, programmes informatiques, brevets, innovations nécessaires à l'entretien et à l'exploitation du service ainsi que l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et/ou d'exploitation afférant à ces logiciels, programmes informatiques, brevets, innovations qui reviennent à Île-de-France Mobilités ab initio au fur et à mesure de la réalisation desdits logiciels, programmes informatiques, brevets, innovations ;
- Les équipements, systèmes et outillages nécessaires à l'entretien et la maintenance des biens et à l'exploitation du service ;
- L'ensemble des plans et de la documentation technique relatifs aux biens de retour ;

L'inventaire A3 sera annexé au contrat au terme de l'application de la méthodologie susvisée.

Article 42-3 Classification contractuelle : Inventaire B - Biens de reprise

1) Définition de l'inventaire B

L'inventaire B du contrat est constitué :

- Des biens de reprise tels que définis dans le Code des transports et ses textes d'application constituant **l'inventaire B1**. Ils comprennent notamment les Centres opérationnels bus visés à l'arrêté du 13 décembre 2011 pris en application du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011. Les biens de reprise de l'inventaire B1 peuvent faire l'objet d'un droit de reprise au terme du présent contrat, dans les conditions prévues au TITRE V.Chapitre II -Article 70-2 ; ils incluent les nouveaux biens de reprise acquis en cours d'exécution du contrat (l'inventaire B1 sera mis à jour à cet effet)
- Des biens affectés à l'exécution du service et utiles à son exploitation, autres que ceux visés expressément dans les textes d'application de l'article L.2142-9 du Code des transports mais relevant

de la définition posée par ce même article, constituant l'**inventaire B2**. Ils comprennent notamment les Centres opérationnels bus qui ne relèvent pas de l'arrêté du 13 décembre 2011 précité. Les biens de reprise de l'inventaire B2 peuvent faire l'objet d'un droit de reprise au terme du présent contrat dans les conditions prévues au TITRE V.Chapitre II -Article 70-2.

2) Description de l'inventaire B

L'inventaire B sera annexé au présent contrat au 1^{er} juillet 2021.

Cet inventaire conduira à des découpages fonciers (parcellaires ou volumétriques) pour les sites relevant aujourd'hui de différentes catégories de biens.

Article 42-4 Classification contractuelle : Inventaire C - Biens propres

Constituent des biens propres les biens qui ont été apportés en pleine propriété à la RATP, qui sont utilisés pour l'exploitation du réseau de bus et affectés par la RATP à des activités administratives, sociales ou de formation.

Le périmètre de ces biens est précisé à l'annexe 4 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 et à l'annexe I-III de l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 (**inventaire C**).

Article 42-5 Classification contractuelle : Inventaire E2 – Infrastructures TCSP

L'**inventaire E2** du contrat est constitué :

Des biens constitutifs de l'infrastructure TCSP visées à l'accord précité du 21 septembre 2012, et qui suivent le régime défini audit accord.

L'accord de 2012 stipulait que le transfert de propriété des infrastructures TCSP à IDFM intervenait après conclusion de la convention Adhoc. Celle-ci n'a pas encore été conclue. Le transfert interviendra donc dès conclusion de cette convention et au plus tard au 31 décembre 2024.

En l'absence de conclusion de la convention ad hoc prévue audit accord, il est convenu que l'infrastructure TCSP constitue des biens de retour.

Article 42-6 Nantissement des biens

Tous projets de contrats relatifs au nantissement des biens de retour acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par la RATP et des biens de reprise sont soumis à l'accord préalable et exprès d'Île-de-France Mobilités.

La RATP a l'obligation de purger les biens affectés au service de bus et inscrits aux inventaires A et B des hypothèques et privilèges consentis avant l'expiration du présent contrat.

Article 42-7 Locaux loués

a) Le présent a) ne s'applique que pour les biens (sous)loués dont le contrat de (sous)location est conclu, ou renouvelé ou prolongé par avenant, postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat.

Dans le cas où la RATP bénéficie d'un contrat de location ou de sous-location d'un Centre Opérationnel Bus ou de tout autre bien immobilier relevant de la catégorie des biens de reprise, les modalités d'inventaire, entretien, maintenance et renouvellement des biens loués, s'agissant de la répartition entre la RATP et le tiers lui donnant le bien en location, dans le respect des obligations de RATP définies par le présent contrat, sont définies par le contrat de location ou sous-location. Les obligations définies en en annexe XI-C-3 s'appliquent pour ces biens.

Les biens immobiliers loués par la RATP constituent **l'inventaire F**.

Le contrat de sous-location ou de location ainsi que ses annexes, notamment l'état des lieux initial, est transmis à Île-de-France Mobilités à sa demande

Le contrat de location ou de sous-location, lorsqu'il porte sur un bien immobilier affecté au service de bus, prévoit une clause de substitution de la RATP par Île-de-France Mobilités en fin de contrat dans le cas où son échéance serait postérieure à celle du présent contrat.

Les biens propriété d'Île-de-France Mobilités ou de la RATP localisés dans ces locaux loués suivent leur régime propre défini aux articles précédents selon leur catégorisation.

b) Pour les biens faisant l'objet d'un contrat de (sous)location conclu antérieurement à l'entrée en vigueur du présent Contrat et dont le terme expire après le 31 décembre 2024, la RATP, tenue à une obligation de collaboration avec IDFM pour assurer la continuité du service public, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour intégrer les obligations décrites au a) par avenant au contrat passé avec le propriétaire.

Les principes définis dans cet article s'appliquent aussi aux conventions d'occupation domaniale pour les biens de la RATP construits sur du foncier ne lui appartenant pas (exemple : gare routière), qu'elles soient déjà conclues à la signature du contrat ou à régulariser.

c) Pour chaque bien considéré, entrant dans le cas a) ou b), la RATP s'engage, sous réserve de l'accord du bailleur, à transférer sans contrepartie financière le droit au bail. Île-de-France Mobilités fera son affaire des impacts d'une éventuelle évolution des conditions du bail.

Article 43 Application des obligations en matière d'inventaires aux affrétés

Toutes les obligations du présent contrat en matière d'inventaires s'appliquent également aux affrétés de la RATP. La RATP fait ses meilleurs efforts pour obtenir les informations nécessaires. Pour autant le régime des biens applicable aux biens de la RATP (s'agissant du retour des biens de retour et reprise) ne pourra s'appliquer aux biens appartenant aux affrétés.

Autant que possible, un inventaire pour chaque catégorie de biens est constitué pour chaque affrété. Il comporte les mêmes informations, selon le même formalisme et les conditions, et fait l'objet de la même mise à jour et transmission à Île-de-France Mobilités que les inventaires établis pour l'exploitation du service par la RATP.

Les informations des inventaires de la RATP et des inventaires de ses affrétés sont consolidées par la RATP dans le cadre du rapport annuel visé à l'article 100-2 de la Partie 1 du présent contrat.

Article 44 Inventaire pour le mode bus

Pour le mode bus, les inventaires sont les suivants :

- Inventaire A1-BUS
- Inventaire A2- BUS
- Inventaire A3- BUS
- Inventaire B1- BUS
- Inventaire B2- BUS
- Inventaire C- BUS
- Inventaire E2 - infrastructures TCSP
- Inventaire F - BUS

Article 45 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique

Les inventaires A, B et E comportent un volet comptable et un volet physique.

L'inventaire C ne donne pas lieu à un volet physique.

L'inventaire F (biens immobiliers loués) comporte l'ensemble des baux et conventions relevant du périmètre.

Ils sont mis à jour au fur et à mesure des ajouts, suppressions et remplacements des biens.

Les inventaires à jour au 31 décembre de l'année n sont fournis chaque année dans le rapport annuel visé par l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat.

Article 45-1 Inventaire comptable

1) Inventaire comptable des biens de l'inventaire A2

Île-de-France Mobilités est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens de l'inventaire A2.

2) Dispositions générales

La RATP est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens des autres inventaires.

Ces documents sont actualisés à chaque acquisition, réalisation, renouvellement, aménagement, mise au rebut, destruction, cession ou transformation des biens mobiliers ou immobiliers, quel que soit l'inventaire dont ils relèvent.

Les plans d'amortissement comportent a minima :

- La méthode d'amortissement ;
- L'amortissement annuel de l'année n ;

- La valeur nette comptable (VNC) en fin d'année n ;
- La valeur nette comptable en fin de contrat ;
- Les modalités de financement du bien et notamment les subventions d'investissement et leur plan d'amortissement le cas échéant.

La RATP précise dans l'inventaire au présent contrat la méthode d'amortissement par catégorie de bien qu'elle retient, qui doit être cohérente avec la méthode d'amortissement effective des biens en cours de contrat. En particulier, elle précise le choix entre amortissement par composant ou non.

Article 45-2 Inventaire physique

L'inventaire physique doit respecter pour chaque bien le formalisme, le contenu et le format qui seront définis par annexe ; celle-ci sera arrêtée entre les parties pour le 1^{er} juillet 2021.

A défaut de respect du formalisme, du contenu, du format ainsi que de la date de transmission, la pénalité pour non-transmission ou transmission non conforme des documents, prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat, sera appliquée.

Cette annexe pourra évoluer en cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités. Dans ce cas, les parties se mettront d'accord sur la date de mise en service en fonction du délai nécessaire pour que la RATP puisse s'adapter.

Chaque bien dispose d'un moyen d'opérer le rapprochement des inventaires physiques et comptables.

Article 46 Missions d'assistance relatives au patrimoine

Article 46-1 Assistance générale

La RATP assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès d'Île-de-France Mobilités pour l'ensemble des problématiques liées au service et notamment les investissements réalisés par Île-de-France Mobilités sous sa maîtrise d'ouvrage ou par des tiers, pour l'exploitation des services dont la RATP a la charge dans le cadre du présent contrat.

En particulier, en matière patrimoniale, la RATP :

- Assure un suivi des projets d'acquisition de matériel, outils et logiciels dès la notification de son contrat et formule à tous les stades, de l'identification du besoin à la réception du bien, toute remarque permettant à Île-de-France Mobilités de réaliser l'acquisition dans les meilleures conditions ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assure un suivi des projets d'investissements en cours dès la notification de son contrat et formule, en cours de chantier et de réception s'agissant de travaux, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure d'identifier ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assiste Île-de-France Mobilités dans la gestion des garanties.

Pour des projets non connus des Parties à la date de signature du contrat, les modalités de ce suivi pourront être discutées entre elles.

Article 46-2 Réemploi du matériel roulant

La RATP est autorisée à affecter le matériel roulant mis à disposition par Île-de-France Mobilités à l'exécution de services de transport hors celui contractualisé dans le présent contrat dans trois cas :

- Pour les services de substitution des réseaux ferrés et tramway,
- Pour les besoins éventuels qui seraient générés par les Jeux Olympiques de Paris 2024,
- Pour tout autre réemploi.

La RATP n'est pas autorisée à réemployer le matériel roulant en dehors des limites géographiques de la région Île-de-France.

Le réemploi est limité à un plafond annuel de 1,5 % des KCC prévisionnels. En cas de réemploi du matériel roulant, Île-de-France Mobilités bénéficie d'une indemnisation de 0,8 €₂₀₂₀/KCC.

Le non-respect de ces dispositions expose la RATP à l'application de la pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Ces sommes seront inscrites dans la facture annuelle.

La RATP intègre dans le rapport annuel défini à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat les services effectués avec les moyens du présent contrat.

Article 46-3 Utilisation des installations d'un centre opérationnel bus

L'utilisation des installations d'un centre opérationnel bus pour d'autres activités est autorisée sous réserve de l'absence de gêne d'exploitation de quelque nature que ce soit.

Pour les activités de réemploi des centres opérationnels bus, conduites par la filiale RATP Solutions Ville, les parties conviennent du reporting suivant : les redevances versées par ces activités à la RATP seront détaillées par centre bus, en détaillant les unités d'œuvre permettant d'aboutir à ces montants de redevance.

Article 47 Remise des biens

Article 47-1 Participation de la RATP à la réception des biens acquis par Île-de-France Mobilités et mis à disposition de la RATP

1) Réception d'un nouvel ouvrage (le cas échéant)

Cet article vaut pour la construction d'ouvrages ne relevant pas de la maîtrise d'ouvrage de la RATP mais de celle d'Île-de-France Mobilités.

La RATP prend part au suivi du chantier dès la notification du présent contrat. Elle est présente à toutes les réunions stratégiques du projet et aux opérations de réception.

La RATP formule, en cours de chantier et de réception, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'elle est objectivement et raisonnablement en mesure de contrôler afin qu'Île-de-France Mobilités fasse lever ces réserves par ses entreprises de travaux.

La RATP met en place un Groupe de mise en service de l'ouvrage jusqu'à sa réception.

La réception de l'ouvrage par Île-de-France Mobilités donne lieu à sa mise à disposition à la RATP. Elle fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

Île-de-France Mobilités fournit à la RATP tous documents et données relatifs à l'ouvrage et notamment les plans de l'ouvrage et documents relatifs à l'entretien et la maintenance du bien dès qu'ils sont disponibles.

Dès la remise de l'ouvrage, la RATP assure son exploitation.

2) Réception du matériel roulant

La mise à disposition des matériels roulants acquis par Île-de-France Mobilités à la RATP fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

Île-de-France Mobilités fournit à la RATP tous documents et données relatifs au matériel et notamment les plans et documents relatifs à l'entretien et la maintenance du bien.

Les conditions de mise à disposition sont détaillées dans l'avenant à l'accord de gouvernance.

Dès la remise du matériel, la RATP assure son exploitation et sa maintenance.

Article 47-2 Acceptation des biens

Sous réserve des stipulations de l'Article 47-1, la RATP s'engage à accepter tous les biens mis à disposition par Île-de-France Mobilités dans l'état dans lequel ils se trouvent à la date de transfert, au début du contrat ou en cours de contrat.

Elle renonce à toute contestation à l'égard d'Île-de-France Mobilités portant sur la consistance des biens mis à sa disposition à l'expiration d'un délai de 4 mois après la mise à disposition en cours de contrat de biens dans les conditions prévues par l'Article 47-1 sauf s'il s'agit d'un matériel bénéficiant encore d'une garantie constructeur pour les dommages couverts, auquel cas la RATP pourra demander à Île-de-France Mobilités de l'actionner.

Article 48 Gestion des biens en cours de contrat

Article 48-1 Modalités de mise à disposition de biens en cours de contrat

Chaque mise à disposition à la RATP d'un bien mobilier ou immobilier en cours de contrat par Île-de-France Mobilités donne lieu à l'émission d'un bordereau de mise à disposition des biens.

Toute opération induisant la revalorisation d'un bien donne également lieu à l'émission d'un bordereau de mise à disposition des biens et son annexe.

Les bordereaux sont :

- Etablis par la RATP
- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant d'Île-de-France Mobilités et par un représentant de la RATP lors de la remise du bien
- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par Île-de-France Mobilités, une copie étant fournie à la RATP.

L'inventaire A2 est mis à jour systématiquement sur la base de ces bordereaux.

Article 48-2 Gestion des garanties

1) Biens dont la RATP prend en charge l'acquisition

Pour l'ensemble des biens de retour et pour l'ensemble des biens de reprise, quelle que soit la date d'acquisition, la RATP s'assure de bénéficier d'une garantie après réception (de parfait achèvement, biennale, décennale) dans tous les cas où ces garanties sont susceptibles de s'appliquer et même si la durée de ces garanties expire après l'échéance du présent contrat.

La RATP établira au plus tard le 31 décembre 2021 une liste et la tiendra à jour de toutes les garanties concernant tous les biens dont elle a assuré l'acquisition en vue du retour ou de la reprise et identifié tel quel dans l'inventaire (catégorisation des biens).

Lorsque cette liste sera établie, elle sera disponible sans délai sur un outil de gestion électronique des documents (GED), à mettre en place entre les Parties dans les meilleurs délais. Elle est également fournie en annexe du rapport annuel de la RATP et transmise en fin de contrat.

La RATP appelle les garanties couvrant ces biens pendant toute la durée du présent contrat.

Elle consigne tout signalement et réalise le suivi du traitement de la demande initiale. Les tableaux de suivi des garanties sont accessibles à tout moment, à jour, sur un outil de gestion électronique des documents (GED).

Article 48-3 Inventaires des biens – suivi annuel et transmission

1) Inventaire comptable des biens

L'inventaire comptable à jour au dernier jour de l'exercice précédent est transmis annuellement par la RATP à Île-de-France Mobilités dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat pour l'ensemble des biens des inventaires sauf l'inventaire A2.

Les fichiers informatiques en format exploitable contenant l'état de l'inventaire à sa dernière date de mise à jour sont disponibles à tout moment sur l'outil de gestion électronique des documents (GED) à mettre en place entre les Parties.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités, les informations relatives à l'inventaire comptable spécifiées par Île-de-France Mobilités devront être mises à jour au fur et à mesure de leur évolution. La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'Article 45-1.

La mise à jour annuelle des inventaires est adressée au 31 mars de chaque année dans le cadre du rapport annuel.

2) Inventaire physique des biens

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-2 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat pour l'ensemble des biens des inventaires A et B son inventaire physique à jour au dernier jour de l'exercice précédent. L'inventaire physique est établi pour la 1^{re} fois en date du 31 décembre 2021, selon la méthode définie entre les Parties.

Île-de-France Mobilités peut procéder ou faire procéder, dans les conditions de l'article 9 de la Partie 1 du contrat, par tout tiers mandaté par lui, à tout moment, aux opérations de contrôle de l'inventaire physique des biens mis à disposition de la RATP ou fournis par celui-ci. Cette disposition ne doit pas induire d'entrave à l'exploitation.

Île-de-France Mobilités peut également procéder ou faire procéder, par tout tiers mandaté par lui, à des audits de l'état des biens à tout moment, dans les conditions de l'article 9 de la Partie 1 du contrat.

La RATP lui apporte dans ce cas toutes les informations et l'assistance qu'Île-de-France Mobilités juge utile d'obtenir.

Tout retard de la RATP dans la mise à jour des inventaires selon la procédure décrite au présent article fait l'objet de la pénalité pour non-transmission ou transmission non conforme des documents, conformément à l'Article 12 Pénalités de la Partie I du présent contrat à l'exception de la 1^{re} année.

La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'TITRE IV.Chapitre I -Article 49-2, ainsi que l'indication éventuelle des biens mobiliers ou immobiliers proposés à la réforme dans les conditions de l'TITRE IV.Chapitre I -Article 50-4.

Le rapport annuel de la RATP précise en outre les biens concernés par :

- Un risque d'obsolescence ;
- Des mises aux normes réglementaires ;
- Des remises en bon état de fonctionnement.

La mise à jour annuelle des inventaires est soumise à validation expresse d'Île-de-France Mobilités dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise du rapport annuel de la RATP. L'absence de validation dans ce délai vaut acceptation.

Article 48-4 Rapprochement des inventaires comptables et physiques

La parfaite concordance entre l'inventaire comptable et l'inventaire physique des biens doit être assurée.

La RATP s'assure en continu de cette concordance pour les inventaires sauf l'inventaire A2.

Île-de-France Mobilités effectue cette concordance pour l'inventaire A2.

Elle est contrôlée exhaustivement au minimum une fois par an à l'occasion de l'établissement des inventaires comptables et physiques pour le rapport annuel de la RATP.

Toute discordance entre les deux inventaires fait l'objet :

- En cas d'écart en défaveur de l'inventaire physique, d'un remplacement du bien manquant par la RATP, sauf accord explicite d'Île-de-France Mobilités sur la non-nécessité de ce remplacement, dans un délai d'un (1) mois sauf impossibilité avérée, suivant la réalisation de l'inventaire ou de la constatation de la

discordance. Île-de-France Mobilités est informé sans délai de l'écart constaté et du remplacement réalisé.

- En cas d'écart en faveur de l'inventaire physique, d'une mise à jour sans délai de l'inventaire comptable. S'agissant de l'inventaire comptable A2, la RATP informe sans délai Île-de-France Mobilités de la correction à apporter à l'inventaire comptable le cas échéant. Un bordereau de mise à disposition est émis.

Le remplacement des biens manquants de l'inventaire physique, par la RATP, s'effectue à l'identique des biens mis à disposition par Île-de-France Mobilités, en nombre, marque et qualité. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau et de qualité que ceux du bien remplacé.

Tout retard de la RATP dans le délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Article 48-5 Traçabilité des biens

La RATP a l'obligation de mettre en place un dispositif assurant la parfaite traçabilité des biens mobiliers du contrat sur les biens majeurs qui seront définis conjointement entre les Parties dans un délai de 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, sur la base du référentiel joint en annexe XI-C-2.

Les biens concernés incluent notamment l'ensemble des biens faisant déjà l'objet d'une traçabilité dans les systèmes d'information de la RATP.

Cette traçabilité s'effectue par un dispositif qui sera présenté par la RATP à Île-de-France Mobilités dans le même délai.

Le dispositif mis en place doit permettre de vérifier la présence physique des biens, leur localisation et leur affectation à tout moment, sur demande d'Île-de-France Mobilités notamment.

Il distingue également les biens selon leur appartenance respectivement aux inventaires A et B.

Article 48-6 Destruction ou disparition d'un bien

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition accidentelle d'un bien de retour de l'inventaire A1, A2, A3 ou E2, ou d'un bien de reprise de l'inventaire B1 ou B2 :

- La RATP en informe sans délai Île-de-France Mobilités pour les biens supérieurs à 50 k€ ;
- Pour tous les biens, la RATP procède au remplacement sauf accord explicite d'Île-de-France Mobilités sur la non-nécessité de ce remplacement ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.

Article 48-7 Réforme des biens

La cession ou destruction/mise au rebut d'un bien se fait aux frais de la RATP, qui ne peut prétendre à aucune indemnisation de la part d'Île-de-France Mobilités.

1) Réforme des biens de l'inventaire A-B

a) Procédure spécifique de réforme et de vente du matériel roulant

L'Accord de gouvernance du matériel roulant s'applique.

Procédure de réforme des matériels roulants bus

Les réformes de matériel roulant sont réalisées à l'initiative de la RATP, sous réserve de validation par Île-de-France Mobilités.

L'état prévisionnel des réformes de l'année N+1 est communiqué à Île-de-France Mobilités par la RATP en amont du COMR octobre/novembre de l'année N, avec indication du motif de réforme. Île-de-France Mobilités examine la proposition de la RATP et formule éventuellement ses demandes et remarques sur les projets de désaffectation et de vente (clients potentiels ou ferrailleurs) des véhicules. Les parties échangent jusqu'à l'établissement d'un projet recevant l'accord d'Île-de-France Mobilités.

Sur cette base, une autorisation formelle est communiquée à la RATP en janvier N+1.

Cette liste peut être amenée à évoluer au cours l'année N+1 (en cas de réforme anticipée ou de besoin d'offre essentiellement), sous réserve d'une validation par Île-de-France Mobilités de ces évolutions, qui sont soumises à une fréquence trimestrielle. Île-de-France Mobilités formule un retour dans un délai d'un mois.

La RATP transmet mensuellement l'état réel des sorties d'exploitation, dans le cadre du document « Etat de parc ».

Les fichiers transmis au format Excel comportent l'ensemble des informations nécessaires à l'identification des autobus et permettent de recouper les données de l'inventaire physico-comptable annuel et le fichier de suivi mensuel des évolutions du parc.

Traitement des matériels roulants bus réformés cédés

IDFM et la RATP conviennent que le produit de la vente des véhicules réformés telle qu'autorisée par IDFM conformément à l'article 13 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 est calculé selon la méthode suivante.

- une rétrocession dite « Rétrocession autres rémunérations » correspondant à 50% du produit de la vente net de la valeur nette comptable des bus réformés à la date de leur cession. Dans le cas où cette différence serait négative, IDFM prendrait en charge 50% de la perte.
- une rétrocession dite « Rétrocession C2 » correspondant aux amortissements des bus réformés restant à constater sur la période résiduelle du contrat, soit sur la période restant à courir entre la date de cession et le 31 décembre 2024.

Soit :

- Rétrocession autres rémunérations $N = 0,5 \times (PdVN - VNCN)$
- avec PdVN = montant des produits nets de la vente des bus réformés l'année N
- VNCN = valeur nette comptable des bus réformés et vendus l'année N à la date de leur cession
- Rétrocession C2 = AMTR + RC
- avec AMTR = amortissements des bus réformés et vendus restant à courir entre la date de cession et le 31 décembre 2024.

- RC = Somme des rémunérations du capital incluse dans la rémunération contractuelle, valorisée au taux de WACC des biens de retour de l'OT, restant à courir sur la durée du contrat

b) Procédure de réforme des biens de retour ou reprise autres que le matériel roulant

La RATP peut proposer à Île-de-France Mobilités de réformer un bien. Aucune réforme de bien ne peut être réalisée sans l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

Pour ce faire, la RATP propose une liste des biens à réformer dans le rapport annuel. Elle joint une note justifiant cette proposition, évaluant l'impact sur le plan financier (investissements, charges, produits) et proposant des modalités de partage du produit de cession. La note précise la valeur nette comptable ainsi que la valeur vénale du bien proposé à la réforme, à la date de l'établissement du rapport ainsi qu'à la date proposée de la réforme.

A compter de la date de demande de la RATP, Île-de-France Mobilités dispose d'un délai d'un mois (1) pour notifier sa décision. L'absence de réponse dans ce délai constitue un refus.

A compter de l'accord d'Île-de-France Mobilités, dans le premier cas sur la base de l'accord des parties, la RATP procède à la réforme du bien :

- Destruction / mise au rebut : la RATP fait procéder à ses frais à l'enlèvement des biens et transmet à Île-de-France Mobilités une copie du certificat de destruction afférent ;
- Cession : la RATP gère l'enlèvement ou l'expédition du bien, produit le bordereau de livraison à l'attention du destinataire et en transmet une copie à Île-de-France Mobilités.

Dès réception des pièces (certificat de destruction ou bordereau de livraison), Île-de-France Mobilités établit un bordereau de sortie d'inventaire.

Si la destruction ou mise au rebut fait suite à un sinistre induisant une indemnisation, la RATP conserve le montant de l'indemnisation pour les biens dont elle a assuré l'acquisition dans la mesure où elle supporte le remplacement automatique de ce bien.

2) Réforme des biens de l'inventaire C

La RATP procède librement à la réforme des biens de l'inventaire C.

Elle conserve le produit éventuel des cessions qui fait partie des recettes annexes du service.

3) Procédure de sortie d'inventaire

La réforme des biens mis à disposition de la RATP par Île-de-France Mobilités, qu'elle soit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, et qu'elle soit prévue contractuellement initialement ou non, donne lieu à l'émission d'un bordereau de sortie du bien de l'inventaire.

Les bordereaux de sortie sont :

- Etablis par la RATP

- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant d'Île-de-France Mobilités et par un représentant de la RATP lors de la sortie du bien
- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par Île-de-France Mobilités, une copie étant fournie à la RATP.

Article 48-8 Accès d'Île-de-France Mobilités aux informations relatives aux biens

1) Mise à disposition des informations

Afin de faciliter les échanges de documents et données entre Île-de-France Mobilités et la RATP, Île-de-France Mobilités met à disposition de la RATP un outil de gestion électronique des documents (GED). Cette GED est réservée à la RATP et à Île-de-France Mobilités. Il permet un accès permanent et sécurisé aux données.

Les droits d'accès sont personnalisables en fonction des missions respectives de chaque utilisateur. Les droits d'accès sont administrés par un responsable désigné par Île-de-France Mobilités s'agissant des utilisateurs d'Île-de-France Mobilités.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités, les informations relatives aux biens spécifiées par Île-de-France Mobilités devront être mises au jour au fur et à mesure de leur évolution.

2) Gestion documentaire par la RATP

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire des biens affectés au service et d'exploitant en charge de la maintenance de ces biens, la RATP conserve et maintient à jour la documentation associée nécessaire à ces missions dans l'outil de gestion électronique des documents (GED).

Les documents mis à disposition sur l'outil de gestion électronique des documents (GED) incluent notamment :

- Les inventaires A à C, leurs volets technique et comptable (hors inventaire A2 pour le volet comptable) ;
- Une version synthétique de la documentation : plans et tableaux de synthèse des principaux biens ;
- Une version détaillée de la documentation afférente à chaque bien.

La version synthétique de la documentation présente notamment :

- Plans des centres opérationnels bus, des ateliers et de l'ensemble des bâtiments et ouvrages utiles à l'exploitation du service ;
- Tableaux récapitulatifs rassemblant les informations permettant d'identifier les principales caractéristiques des bâtiments et équipements.

En outre, la totalité de la documentation technique relative aux biens est disponible sur l'outil de gestion électronique des documents (GED), et notamment :

- Les plans de maintenance constructeurs des biens ;
- Tout document relatif au fonctionnement des systèmes et à leur sécurité ;
- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) ;
- Les Dossiers d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage (DIUO) ;

- Tout document relatif au fonctionnement et à l'exploitation des logiciels, programmes informatiques, innovations et bases de données nécessaires à l'entretien et à l'exploitation des biens ;
- La liste des garanties des biens des inventaires
- La liste de l'ensemble des conventions conclues par la RATP avec des tiers et portant sur des biens entrant dans le périmètre des inventaires A ou B. La RATP transmet ces conventions à la demande d'Île-de-France Mobilités.

3) Outil de gestion patrimoniale

La RATP définit et met en œuvre les outils adaptés pour une traçabilité complète des interventions sur les biens du contrat, y compris la maintenance courante et patrimoniale.

Chapitre II - Entretien, maintenance et autres obligations relatives aux biens

Article 49 Dispositions communes

Article 49-1 Principes

Les principes découlent du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011.

La RATP assure l'aménagement, l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure et des biens affectés à l'exploitation.

La RATP garantit à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, tout en permettant l'amélioration du service aux voyageurs.

Par ailleurs, la RATP est responsable des référentiels et inventaires, enregistrements de maintenance pour tous les biens et actifs.

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire et gestionnaire, affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

La RATP est responsable du management de l'ensemble des niveaux et activités de maintenance.

La RATP est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations (entretien et maintenance de niveau 1 à 5 de la norme AFNOR FD X 60 - 000) sur l'ensemble des biens.

RATP est responsable du maintien du niveau et de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition le cas échéant.

A ce titre, RATP pilote les actions qui concourent à atteindre aux meilleures conditions techniques et économiques, les buts et objectifs : coûts, qualité, sûreté de fonctionnement (FMD : Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité), sécurité, environnement, etc.

La RATP devra effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents, dans des délais minimisant au maximum l'impact sur le service voyageur.

L'Annexe XI-C-3 détaille les obligations de la RATP en termes d'entretien et de maintenance des bâtiments.

Article 49-2 Démarche de structuration de la gestion des actifs

Compte tenu de l'ampleur et de la croissance du patrimoine dédié au transport en Ile de France, Île-de-France Mobilités souhaite avec RATP clarifier et structurer une politique de gestion des biens et des actifs.

La RATP formalise sa politique de gestion des biens et actifs dès le rapport annuel pour l'année 2021, politique qui reprend a minima les objectifs suivants :

- Maintien et amélioration des performances
- Diminution des coûts
- Gestion du risque
- Assurance de la croissance et de l'amélioration
- Prise de décisions fiable
- Confiance améliorée des parties prenantes grâce à la conformité et à une meilleure réputation
- Certifications mises en place

Article 49-3 Politique de gestion des actifs

La RATP présente et transmet ses objectifs généraux en termes de politique de gestion des actifs chaque année dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat :

- Objectifs de disponibilité et fiabilité
- Choix du type de maintenance
- Objectifs et maîtrise des coûts
- Politique d'investissements
- Gestion des risques
- Positionnement et ambition vis-à-vis de la certification

L'incomplétude des informations transmises au sein de chaque item ne saurait donner lieu à une pénalité.

Article 49-4 Politique de maintenance

Pour chacun des modes et des catégories d'actifs, la RATP explicitera :

- Ses choix de type de maintenance pour atteindre les objectifs fixés :
 - o Les plans de maintenance
 - o Les temps annuels de maintenance répartis entre la maintenance curative et prédictive
 - o La répartition des causes d'avaries
 - o Les MKBF ou MTBF de l'actif
 - o Les MTTR de l'actif
- Ses démarches de progrès proposées pour la mise en place de maintenance conditionnelle et/ou prédictive
- La politique de dimensionnement des stocks de pièces de rechange
- L'inventaire des stocks et pièces de rechange et leur valorisation

- La liste des contrats de sous-traitance
- Les niveaux effectués en propre par la RATP et ceux réalisés par son sous-traitant
- Les effectifs affectés à la maintenance de cet actif et l'organisation
- Les coûts annuels de maintenance
- Les outillages spécifiques utilisés pour la maintenance de cet actif
- La liste des équipements faisant l'objet d'une veille d'obsolescence
- Le plan de gestion de l'obsolescence s'il existe ou la date à laquelle ce plan sera effectif
- La liste des composants critiques soumis à l'obsolescence.
- La liste des documents et plans techniques et de maintenance, leur type de support et la date de leur dernière mise à jour
- Les outils de gestion de maintenance utilisés ainsi que la maille des enregistrements de maintenance : GMAO, télémétrie, supervisions
- Les outils et le suivi de la configuration matérielles et logicielles
- La gestion des données et des systèmes d'information

Ces informations seront remises dans le cadre du rapport annuel de la RATP selon une montée en charge annuelle définie dans l'annexe XI-C-4.

Article 49-5 Entretien et maintenance

RATP est totalement responsable des opérations de maintenance pour les niveaux 1 à 4 de la norme FDX 60 000. L'ensemble des coûts sont réputés inclus dans la rémunération R1.

RATP établit un plan de maintenance sous sa seule responsabilité en cohérence avec les garanties en cours. Il couvre l'ensemble des biens du contrat et porte sur l'ensemble des missions de la RATP.

Pour le matériel roulant, les modalités de maintenance sont définies dans l'Accord de gouvernance.

Le plan de maintenance est communiqué sur simple demande à Île-de-France Mobilités et si la RATP le juge nécessaire, aux gestionnaires de voirie concernés, notamment lors de l'élaboration des plans d'actions annuels prévisionnels.

Les contrôles réglementaires sont inclus dans les niveaux 1 à 4 de maintenance.

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'en assurer la pérennité. Tous les équipements, notamment hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques et tous les logiciels relevant de son périmètre sont entretenus et maintenus en état de fonctionnement sous la responsabilité de RATP.

RATP met en œuvre dans ce but des modalités de maintenance permettant notamment de déceler et prévenir, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

Article 49-6 Cas des logiciels et brevets

Les dispositions du protocole de gouvernance du matériel roulant s'appliquent au matériel roulant. Pour les autres biens, il convient de se référer aux articles 9 de la Partie 1 du Présent contrat et au TITRE V.Chapitre II - Article 67 du présent contrat.

Article 49-7 Veille, gestion et traitement de l'obsolescence

L'obsolescence affecte tous les produits et a un impact sur toutes les étapes de leur vie. Le terme « produit » comprend les biens de l'équipement, de l'infrastructure, les biens de consommation durables, les consommables, les produits logiciels.

La RATP met en place un observatoire de l'obsolescence des matériels et logiciels sensibles ainsi que des produits de ses fournisseurs dans le cadre d'une Politique de Gestion de l'obsolescence.

Pour se prémunir des effets de l'obsolescence, la RATP assure une veille technologique afin d'anticiper les cas d'obsolescences pour toute la durée de vie des biens. La RATP fournit annuellement la liste des composants critiques sujets à l'obsolescence technique.

Les plans d'action de traitement d'obsolescence sont fournis à Île-de-France Mobilités par la RATP.

La RATP est responsable de l'exécution de ces plans d'action.

Article 49-8 Actes de vandalisme et dégradations accidentelles

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme ou à une dégradation accidentelle, RATP sera responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas dégrader le niveau de service de référence, décrit en Annexe III-A1 du contrat.

L'information d'Île-de-France Mobilités sur les réparations liées au vandalisme est induite par l'accès donné par la RATP aux données de la GMAO.

Une synthèse des vandalismes majeurs est établie dans le cadre du rapport annuel de la RATP.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme et des dégradations accidentelles relève du risque industriel de la RATP et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part d'Île-de-France Mobilités.

Article 50 Dispositions spécifiques au matériel roulant

Sans préjudice des stipulations relatives à l'ensemble des biens, en particulier celles prévues dans le Protocole de gouvernance conclus entre la RATP et Île de France Mobilités le 30 mai 2018, il est également fait application des stipulations du présent article s'agissant du matériel roulant. Les dispositions de l'accord de gouvernance susmentionné priment sur toute disposition contraire et/ou supplémentaire qui serait prévue au présent contrat, et qui serait dès lors réputée inapplicable.

S'agissant du matériel roulant, conformément à l'article 13 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, jusqu'à leur remise à Île-de-France Mobilités, la RATP utilise librement ces biens pour les besoins de l'exploitation du service, assure leur entretien et leur renouvellement dans les conditions définies par le Protocole de gouvernance matériels roulants du 30 mai 2018 et assume l'ensemble des charges du propriétaire. Elle les maintient en état normal d'entretien et exécute les travaux destinés à leur apporter toute amélioration utile au service public dont l'exécution lui est confiée.

La gestion du parc de matériel roulant sera de la responsabilité de la RATP, afin de garantir le maintien le plus proche possible de l'état initial lors de la mise à disposition et une efficacité des coûts d'exploitation.

Les cycles de maintenance patrimoniale dépendent du type de matériel roulant, et des processus d'intervention préconisés par le constructeur. La RATP devra échanger avec lui lorsque cela s'avérera nécessaire au bon état de fonctionnement du matériel roulant.

Le plan de maintenance est articulé selon deux types d'intervention sur le matériel roulant :

- la maintenance, dite « courante », qui traite de l'usure principalement des consommables (batteries, pneus, dispositifs de freinage, ...) du matériel roulant, qui intervient à fréquence régulière ;
- la maintenance, dite « patrimoniale », qui concerne des interventions plus lourdes et donc plus rares, sur des aspects plus structurels des véhicules.

La RATP respectera a minima les opérations de maintenance et les échéances prévues par le constructeur. Dans le cas contraire, elle s'expose à la pénalité prévue à l'Article 12 Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Les interventions les plus conséquentes, laissées à la libre appréciation de la RATP, devront être présentées à Île-de-France Mobilités.

La RATP s'engage par ailleurs à transmettre les plans de maintenance remis par les industriels.

Cette transmission vient donc en complément des documents propres établis par la RATP pour la maintenance de ses matériels roulants.

Article 51 Dispositions spécifiques aux poteaux d'arrêt de lignes de bus et de car

Les poteaux d'arrêt de la RATP sont gérés par la RATP pour leur entretien et leur maintenance, ce qui comprend notamment :

- L'entretien courant de l'ensemble des pièces composant le poteau ;
- La maintenance (changement de joints, de la couverture du cadre ou d'autres pièces du poteau) ;
- La gestion des clés d'accès au support d'information voyageurs ;
- La conception du contenu et la mise à jour de l'information voyageurs statique, y compris l'affichage et la suppression des notes de perturbation, l'affichage des horaires, ainsi que la vérification de l'état et de la lisibilité de tous les éléments statiques.

La RATP assure le renouvellement et l'acquisition de l'ensemble des poteaux du réseau, ce qui comprend le remplacement de l'existant (en cas de dégradation, vandalisme ou encore vétusté) ou l'implantation de nouveaux poteaux d'arrêt.

La liste des poteaux d'arrêt sera annexée au contrat une fois établie.

Une fois établie, cette annexe est mise à jour dans le cadre du rapport annuel visé par l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat.

Les poteaux équipés d'un dispositif d'information voyageurs dynamique (afficheur) doivent faire l'objet d'un entretien et d'une maintenance spécifique :

- En cas de raccordement au réseau électrique, aucun compteur dédié n'est exigé, sauf en cas de remplacement de ce dernier, où la pose de compteur électrique devra être prévue.
- En cas d'alimentation autonome, la RATP assure également l'ensemble des missions afférentes d'entretien et de maintenance des équipements connexes (par exemple, les panneaux photovoltaïques).

L'ensemble des dispositions du présent article et de ses sous-articles s'appliquent aux poteaux fixes et aux poteaux provisoires.

Article 51-1 Modèles de poteaux d'arrêt

Les conditions d'entretien, de maintenance et de renouvellement décrites ci-dessus doivent s'adapter à la diversité des modèles de poteaux d'arrêt présents sur le territoire francilien.

La RATP adapte son niveau d'intervention en fonction du modèle du poteau et de son niveau de vétusté.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités imposerait de nouvelles prescriptions relatives aux poteaux d'arrêt en cours de contrat, un avenant sera conclu.

Article 51-2 Concertation avec les collectivités et modalités d'implantation des poteaux d'arrêt

Les procédures d'implantation des poteaux d'arrêt décrites ci-dessous doivent être respectées par la RATP.

La formulation de demandes d'implantation de la RATP dans le cadre de la création de nouveaux points d'arrêt (hors provisoires) doit être effectuée auprès d'Île-de-France Mobilités. Pour ce faire, elle devra tenir compte des contraintes spécifiques selon les gestionnaires de voirie (arrêtés locaux et éventuelle autorisation pour l'occupation du domaine public) et les caractéristiques du site (les ouvrages d'assainissement et des réseaux divers).

Île-de-France Mobilités dispose d'un délai d'un mois pour répondre à la demande. L'absence de réponse indiquera sa validation. Si Île-de-France Mobilités présente des remarques, la RATP doit tenir compte des étapes suivantes :

- Formulation par le transporteur de la demande d'implantation d'un nouveau poteau à travers un formulaire DICT auprès du gestionnaire du domaine. Il peut s'agir de la mairie, de l'EPCI ou du département, selon l'emplacement prévu du poteau.
- Après réception de la demande par la collectivité, celle-ci fera l'objet d'une étude. Pour ce faire, un rendez-vous sera demandé à la RATP pour une visite de terrain.
- L'objectif de la visite du site d'implantation est de définir le périmètre exact que devra occuper le poteau (longueur, largeur, hauteur), ainsi que de mettre en place un calendrier d'intervention.
- Le début des travaux d'implantation du poteau sera effectué par La RATP dans le cadre des contraintes définies par la collectivité locale.

Par ailleurs, toute modification d'implantation d'un poteau devra être fait en concertation avec Île-de-France Mobilités mais également avec le gestionnaire du domaine dans les mêmes règles que celles édictées ci-dessus. Ceci dans le but de veiller à leur bonne insertion urbaine, paysagère (dans le respect de l'avis des architectes des bâtiments de France) et respectant les règles d'accessibilité de la voirie.

Article 51-3 Mise en accessibilité des poteaux d'arrêt

Dans le cas spécifique de mise aux normes accessibilité des bus et amélioration de la voirie, il arrive que les poteaux d'arrêts soient déplacés par le gestionnaire de voirie.

La RATP devra formuler un avis sur le nouvel emplacement du poteau d'arrêt et informer Île-de-France Mobilités en cas de désaccord avec le gestionnaire de voirie.

Article 52 Dispositions spécifiques aux EVB (Espaces Vie Bus)

Les Espaces Vie Bus correspondent aux locaux sociaux à destination des conducteurs de bus. Ces locaux sont nécessaires à l'exploitation. La RATP a pour mission de réaliser la gestion des locaux d'exploitation (local de pause et/ou toilettes). La RATP doit s'attacher à faciliter leur accès à d'autres exploitants lorsque ces locaux doivent être partagés pour des contraintes liées à l'exploitation.

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités la répartition des 190 EVB connus à la date de début du contrat avec leur localisation précise et les lignes les utilisant selon leur propriété et usage (Opérateur de transport, gestionnaire d'infrastructure ou Foncier tiers, en mentionnant les cas de partage entre Bus et Tram). Cette information est fournie chaque année dans le cadre du rapport annuel visé par l'Article 100-1 Rapport annuel de la Partie 1 du présent contrat.

La RATP informe Île-de-France Mobilités en cours d'année et sans délai dans les cas suivants :

- de toute évolution du parc d'EvB susceptible d'avoir des impacts sur l'exploitation des lignes s'y rattachant ;
- en cas d'évolution d'offre ou de structure de ligne, de l'évolution du parc d'EVB correspondant ;
- en cas de modification de l'exploitation de ligne en raison de difficultés liées à un EVB.

Les EVB n'appartenant pas au GI ou à un tiers sont des biens soumis au régime des biens tel que défini dans le Titre VI.

Chapitre III - Dispositions spécifiques aux centres opérationnels bus (COB)

Article 53 Construction et exploitation d'un COB

Article 53-1 Principes relatifs à la gouvernance des investissements

Les principes sont décrits au Chapitre II – Gouvernance et suivi des investissements du Titre VII de la Partie 1 du présent contrat, pour les opérations inscrites au PQI. Les autres opérations feront l'objet d'avenant ou de conventions Adhoc.

Une pénalité est appliquée en cas de retard dans la livraison du COB, passé un délai de quatre mois à compter de la date prévisionnelle de livraison, en application de l'Article 12 - Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Article 53-2 Financement

Les créations de COB sont subventionnées par Île-de-France Mobilités.

Article 53-3 Modalités de remisage et de maintenance en attente de la livraison des ouvrages

La RATP fait son affaire opérationnelle et financière du remisage et de la maintenance du matériel roulant en attente de la livraison des ouvrages.

Article 53-4 Exploitation du COB

Le COB constitue un bien de reprise. A ce titre, il est classé dans l'inventaire B2 au sens du Chapitre I -Article 42-3 de la Partie 4 du présent contrat.

La RATP ne peut, sans accord d'Île-de-France Mobilités, concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit d'occupation prévu par le présent contrat.

Île-de-France Mobilités peut accéder au COB à tout moment et sans délai de prévenance.

Article 54 Réalisation de travaux de conversion énergétique d'un COB existant

Article 54-1 Principes

La réalisation de travaux de conversion de COB est encadrée par des conventions régissant les règles de réalisation des travaux.

La RATP est maître d'ouvrage de ces travaux et à ce titre assure la direction des actions de construction et s'assure, en s'appuyant sur son maître d'œuvre, que les travaux soient réalisés dans le respect des normes et de la réglementation en vigueur, des règles de l'art et aux spécifications du présent contrat et de ses annexes.

Une pénalité est appliquée en cas de retard dans la livraison des travaux de conversion, passé un délai de quatre mois à compter de la date prévisionnelle de livraison, en application de l'Article 12 - Pénalités de la Partie 1 du présent contrat.

Article 54-2 Financement

Les travaux de conversion de COB sont subventionnés par Île-de-France Mobilités.

Le recours à un contrat de crédit-bail, de manière dérogatoire, nécessite d'une part l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités, d'autre part une clause de substitution.

Article 54-3 Modalités de remisage et de maintenance pendant les travaux

La RATP fait son affaire opérationnelle et financière du remisage et de la maintenance du matériel roulant pendant les travaux de conversion du COB.

Chapitre IV - DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX PARCS A VELOS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Remarque préalable : les parcs devront se conformer au Schéma Directeur du Stationnement Vélo (SDSV) et à son Cahier de Références Techniques (CRT), en Annexe XI-E-1 du présent contrat.

Le nombre de places à mettre en service et à étudier dans le cadre du présent contrat est indiqué en Annexe XI-E-4.

Article 55 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos

Sur la base du dimensionnement mis à disposition en Annexe XI-E-2 et sous réserve de la validation de conventions d'investissement et de l'avenant à l'exploitation, la RATP s'engage sous sa maîtrise d'ouvrage à réaliser les études d'implantation et à faire réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires pour les différents équipements de stationnement vélo pour les gares concernées par le présent contrat. Le périmètre technique des études d'implantation est défini dans l'Annexe XI-E-3, il comprend : une partie faisabilité, positionnement des différents espaces (recherche du propriétaire foncier notamment), mobiliers complémentaires (anti-stationnement par exemple), raccordement électrique, travaux d'implantation, diagnostic amiante en cas de présence d'enrobé, ...

L'implantation de ces équipements devra respecter le cahier de références techniques relatif au Schéma Directeur du Stationnement Vélo en gares et stations (Annexe XI-E-1). Le cahier de références techniques pourra être actualisé par Île-de-France Mobilités. Cette actualisation concernera les nouveaux équipements à déployer et ne pourra entraîner de modification des équipements existants et achevés à la date de l'actualisation. Pour les études ou implantations en cours au moment de l'actualisation, seules les modifications non substantielles pourront être prises en compte.

A la publication du décret de la LOM afférant aux parcs à vélos, la RATP et Île-de-France Mobilités conviennent de se rapprocher pour en évaluer l'impact et définir ensemble les modalités de prise en compte garantissant la conformité des réalisations à l'article L 1272-1 du code des transports et au décret associé.

Les équipements de stationnement vélo seront à implanter sur des emprises situées à proximité immédiate des accès aux gares et stations et dans un périmètre maximal de 70 mètres (voire 100 mètres dans certains cas définis dans le Cahier de références techniques). Ces emprises foncières peuvent appartenir à la RATP ou tout autre propriétaire foncier. La RATP devra obtenir en amont les autorisations et droits d'occupation correspondants permettant la pose de ces équipements lorsqu'ils doivent être installés sur un foncier qui n'appartient pas à la RATP. Un modèle de convention d'occupation du domaine sera mis à disposition de la RATP après la notification du contrat. Les conventions d'occupation du domaine seront signées entre le propriétaire foncier et la RATP.

La concertation sera menée entre la RATP et les propriétaires du foncier concerné. Les réunions de suivi d'avancement du projet avec la collectivité seront pilotées directement par la RATP, avec une consultation et un appui d'Île-de-France Mobilités en cas de besoin notamment sur la concertation.

Une fois les implantations validées, la RATP fera réaliser les études de maîtrise d'œuvre nécessaires au bon déroulement des travaux.

Que ce soit sur la partie études d'implantation et/ ou de maîtrise d'œuvre, La RATP prévoit un retour trimestriel à Île-de-France Mobilités, sous forme de compte rendu d'avancement ou de réunion si nécessaire des rendez-vous plus fréquents pourront avoir lieu pour traiter les points de blocage éventuels.

Article 56 Fourniture des équipements de stationnement vélo

Les équipements de stationnement vélo seront de différentes natures :

- des équipements abrités en libre-accès,
- des équipements fermés avec un accès par un passe Navigo, un autre passe de transports ou un smartphone.

Le matériel proposé devra permettre le stockage collectif :

- de vélos personnels ou de vélos de location,
- de vélos mécaniques ou de vélos à assistance électrique,
- de vélos spéciaux (cargos, vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite, ...)

Les équipements de stationnement vélo devront offrir 3 points d'accroches du vélo au support. Les accroches vélos devront être compatibles avec tous les types de vélos, simples d'utilisation (quelle que soit la taille ou la condition physique de l'utilisateur), résistants dans le temps et demandant un minimum d'entretien.

L'ensemble des prescriptions sont indiquées au sein du Schéma Directeur du Stationnement Vélo et plus spécifiquement du Cahier de Références Techniques associé (Cf Annexe XI-E-1).

Les besoins étant variés d'une gare à une autre, les équipements proposés devront pouvoir proposer différentes capacités de stationnement vélo. Île-de-France Mobilités fournit pour cela les résultats d'une étude de dimensionnement qui sert de repère pour le dimensionnement des équipements. Ce dimensionnement pourra toutefois être adapté en fonction des échanges avec les collectivités et les partenaires de la démarche de pôle le cas échéant.

Article 57 Pose des équipements de stationnements vélos et travaux

Les missions suivantes sont à la charge de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- Rédiger, constituer et déposer les différents documents, (déclaration préalable, dossier auprès de l'Architecte des Bâtiments de France le cas échéant, etc.) nécessaires au bon déroulé des travaux ;
- Réaliser, en cas de nécessité, l'instruction et le dépôt de toutes les autorisations visant le parfait déroulement de l'installation des équipements de stationnements vélos (Autorisation d'Occupation Temporaire, arrêtés de circulation, interdiction de stationnement, etc.) ;
- Garantir les conditions de mise en éclairage des consignes fermées (sur détection de présence) et d'ouverture des portes via un système énergétique autonome quand cela est possible ou par les raccordements électriques nécessaires le cas échéant ;
- Acheminer et assurer la manutention sur chacun des sites avec des moyens de levage et d'acheminement adaptés ;
- Identifier et signaler les zones d'installations correspondantes (pose des panneaux, information au public), la sécurisation de la zone d'installation durant la phase d'intervention ;
- Faire réaliser les travaux préparatoires de la zone d'implantation (dalle béton, travaux de voiries, ...) nécessaires à la bonne implantation des équipements ;
- Faire réaliser la pose et les raccordements nécessaires des différents équipements ainsi que le montage de l'ensemble des pièces modulaires associées (porte principale, de secours, toit, équipements électriques) permettant la bonne exploitation et la bonne tenue des équipements dans le temps. Les différents supports d'accroche des vélos, abris, et consignes seront ancrés au sol ;
- Assurer le nettoyage de chacun des sites après installation de chaque équipement, la récupération des déchets et emballages, le repli des installations.

Chacune des mises en service fera l'objet d'un contrôle indépendant d'Île-de-France Mobilités. Les réparations des défauts engendrés par une mauvaise installation des équipements devront être remises en conformité et sont à la charge de la RATP.

Après réception, les équipements de stationnement vélo sont intégrés à l'inventaire A2.

Article 58 Planning de déploiement

Les éléments de planning et de chiffrage financier détaillés doivent être fournis dans le dossier de demande de subvention à Île-de-France Mobilités. L'ensemble des éléments du dossier à fournir est précisé dans le CRT.

Article 59 Financement de la réalisation des Parkings Vélos

Les études d'implantation et la réalisation des équipements font l'objet de conventions de subvention de financement pour les investissements et d'avenants au contrat pour les charges d'exploitation ainsi que le régime de pénalités et bonus. Ces conventions et avenants détaillent le type et nombre d'équipements réalisés, le budget prévisionnel et le calendrier des versements d'Île-de-France Mobilités à la RATP

Chapitre V - GESTION DE L'INFRASTRUCTURE BSP ET INTERFACE AVEC LES GESTIONNAIRES

Article 60 Comités des Gestionnaires

La RATP met en place un Comité de suivi des gestionnaires par ligne de BSP, à minima semestriellement, notamment chargé :

- de suivre le fonctionnement global de la ligne considérée : fonctionnement des carrefours à feux, événements particuliers, incidents/accidents, ... ;
- de l'application des prescriptions législatives et réglementaires ou des prescriptions des personnes compétentes désignées par ces mêmes textes ;
- de veiller au maintien du niveau de sécurité de la ligne ;
- de suivre les sujets et projets en interface.

Les participants invités à ces comités sont l'ensemble des propriétaires et gestionnaires des domaines traversés et/ou en interface avec la ligne considérée.

La RATP propose un ordre du jour à l'ensemble des participants et s'assure d'avoir un retour de leur part, anime ces comités rédige et diffuse le compte rendu de ces réunions.

Île-de-France Mobilités participe à ces Comités des Gestionnaires et valide le compte-rendu.

Ce comité figure dans la liste des Comités de suivi thématiques définis à l'article 100-4 de la Partie 1 du présent contrat.

TITRE V. FIN DE CONTRAT

Chapitre I - **CONTINUITÉ DU SERVICE DE BUS EN FIN DE CONTRAT ET TRANSITION AVEC LES FUTURS EXPLOITANTS**

Article 61 **Dispositions générales**

En vue de l'ouverture à la concurrence des services de bus à l'échéance normale du présent contrat :

- La RATP maintient un fonctionnement habituel de l'exploitation jusqu'à l'échéance du Contrat ;
- La RATP s'engage à ne pas prendre, pendant les vingt-quatre (24) mois précédant l'échéance normale du Contrat, de décision ou ensemble de décisions qui soient de nature à affecter substantiellement les conditions techniques, économiques ou financières des services de bus, sans l'accord préalable formalisé par Île-de-France Mobilités ;
- La RATP s'engage à apporter son concours au(x) futur(s) exploitant(s) pour lui (leur) permettre d'assurer une parfaite continuité du service public ;
- La RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités, à la demande de cette dernière, l'ensemble des documents et données disponibles relatives à l'organisation ou à l'exécution des services et aux missions du présent contrat, sans que puisse y faire obstacle le secret des affaires. Ces transmissions visent notamment à permettre à Île-de-France Mobilités de préparer ses appels d'offres et de lancer, dans le respect des principes de la commande publique, et notamment celui d'égalité de traitement des candidats, les procédures de consultation des opérateurs, et ce dans un calendrier permettant d'attribuer les contrats d'exploitation dans le respect des échéances de mise en concurrence prévues par la loi et du principe de continuité du service ; la divulgation de ces documents et données par IDFM à des tiers respectera les conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat ;
- Île-de-France Mobilités aura la faculté de prendre pendant la durée du présent contrat toute mesure de nature à assurer la continuité du service de bus et la transition de son exploitation avec le(s) nouvel(aux) exploitant(s), en réduisant autant que possible la gêne qui en résulterait pour la RATP et en tout état de cause sans impact sur la réalisation du contrat ;

- D'une manière générale, Île-de-France Mobilités pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif de l'exploitation du service de bus dans le cadre du présent contrat, vers le nouveau régime d'exploitation ou le(s) nouvel(aux) exploitant(s).

A l'échéance normale du Contrat, Île-de-France Mobilités ou le(s) futur(s) exploitant(s) sera (seront) subrogé(s) aux droits et obligations de la RATP relatifs à l'exploitation du service de bus.

Article 62 Prise en main du service par le nouvel exploitant

Une période de préparation et de prise en main est prévue pour le(s) futur(s) exploitant(s) du service de bus à compter du 1^{er} janvier 2024, en fonction des échéances d'attribution des contrats.

La RATP s'engage à ne pas entraver cette prise en main du service par le(s) futur(s) exploitant(s) dans la limite du respect par ce(s) dernier(s) de la propriété intellectuelle, du secret industriel et du secret des affaires de la RATP.

La RATP accepte un accès concerté du (des) futur(s) exploitant(s) aux installations du service pendant cette période de préparation et de prise en main, soit du 1^{er} janvier 2024 à la reprise effective du service au 1^{er} janvier 2025 00h00. Ainsi, des membres du futur personnel d'exploitation pourront venir en observateur sur les installations de l'exploitation, pour effectuer des tests sur les équipements et systèmes, sans impact sur l'exploitation et les biens.

La RATP accepte, uniquement pour les documents et systèmes d'information repris, en tant que biens de retour ou de reprise, par IDFM pour les remettre à disposition des futurs exploitants, que ces derniers prennent connaissance des documents et des systèmes d'information et utilisent le fichier des abonnés. La RATP s'engage à ne pas faire d'obstruction dans les démarches commerciales que le(s) futur(s) exploitant(s) pourra (pourront) engager au titre de l'exploitation du service pour lequel il(s) est (sont) attributaire(s), à compter de la notification de son (leur) contrat par Île-de-France Mobilités et avant la reprise effective du service.

Les modalités précises et concrètes de la gestion de cette période de préparation et de prise en main et des relations entre le(s) futur(s) exploitants et la RATP (droit d'accès aux sites, installations, documents, systèmes... ; mesures nécessaires au(x) futur(s) exploitant(s) pour assurer la reprise du service etc.), seront complétées à partir du modèle type de protocole de transfert conclu entre Île-de-France Mobilités, la RATP et chaque futur exploitant tripartite, figurant en annexe. Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de soumettre à la RATP des évolutions de ce protocole en fonction du retour d'expérience issu de la mise en concurrence des lignes de bus Optile et pour tenir compte d'éventuelles spécificités liées à l'exploitation des lignes actuellement confiées à la RATP. Ces évolutions visant à faciliter la transition et la continuité du service, , une fois arrêtées d'un commun accord entre IDFM et la RATP s'imposeront à la RATP au nouvel exploitant et à IDFM.

En tout état de cause, l'ensemble de ces démarches est effectué par la RATP à titre gratuit

Le 1er jour suivant la fin du présent contrat à 00h00 au plus tard, le(s) futur(s) exploitant(s) du service de bus entre(nt) en possession de l'ensemble des biens de retour et des biens de reprise ayant fait l'objet d'un droit de reprise.

Un procès-verbal de remise des installations sera établi par Île-de-France Mobilités à la fin du contrat pour chaque futur périmètre contractuel.

En cas de transmission de biens immobiliers entre exploitants : A cette même date et à cet horaire, l'exploitant du futur contrat entre en possession de l'ensemble des clefs et codes de l'ensemble des sites suivant les modalités précisées au protocole de transfert.

Au cas exceptionnel où un incident grave se produirait dans les heures précédant le terme du contrat 24 h 00, Île-de-France Mobilités pourra demander à la RATP de remédier à cet incident pour assurer la continuité du service, y compris si l'intervention de la RATP ne peut être achevée au terme du contrat à 24 h 00. La RATP ne pourra se soustraire à cette demande. Île-de-France Mobilités remboursera ensuite la RATP des frais complémentaires engagés à compter du (*date début nouveau contrat*) à 00 h 00.

Article 63 Conditions permettant d'assurer la continuité du service

La RATP s'engage à assurer toutes les opérations permettant la parfaite continuité du service et notamment :

- Garantir le transfert au futur exploitant d'un niveau minimal pour
 - o Le carburant : [niveau à définir entre les parties]
 - o Le stock de pièces : [niveau à définir entre les parties]
- Maintenir le rythme normal de la réalisation des contrôles techniques des véhicules jusqu'au dernier jour du contrat
- Maintenir le rythme normal de la réalisation des opérations d'entretien et maintenance jusqu'au dernier jour du contrat, en application des plans d'entretien et maintenance de l'opérateur
- Entretenir l'ensemble des équipements nécessaires à l'entretien du matériel roulant et le cas échéant signaler toute opération de maintenance patrimoniale sur ces biens

Île-de-France Mobilités pourra solliciter toute information de la part de la RATP pendant toute la durée du contrat permettant de vérifier la réalisation de ces opérations. En particulier, les données de GMAO pourront être consultées, extraites et conservées à tout moment et sans délai, dans le respect de l'article 9 de la Partie 1 du Contrat.

Chapitre II - GESTION DES BIENS A L'ECHEANCE NORMALE DU CONTRAT

Article 64 Audits des biens

En cohérence avec l'Article 101-2 Droit général de contrôle et d'audit par Île-de-France Mobilités de la Partie 1 du présent contrat, Île-de-France Mobilités peut mener tout audit sur l'ensemble des biens des inventaires A et B dès le 1^{er} jour du contrat, en vue de la préparation des opérations de retour et de reprise des biens de fin de contrat.

Sous réserve du respect de la confidentialité du secret des affaires et du savoir-faire de la RATP dans les conditions de l'article 8 de la Partie 1 du Contrat, cette dernière s'engage à fournir tout document et tous les accès nécessaires à la réalisation par Île-de-France Mobilités ou toute entité désignée par elle pour la réalisation de ces audits.

Article 65 **Mise à jour de l'inventaire**

Conformément au TITRE IV.Chapitre I -Article 45, RATP remet chaque année avec son rapport annuel un inventaire physique et comptable complet de chacune des catégories de biens, selon le format défini par ce même article.

La fourniture d'un inventaire mis à jour peut être demandée à la RATP à une date autre, tant s'agissant de la date d'établissement de l'inventaire que de la date de remise de cette information.

Un état des stocks accompagne en outre l'inventaire.

Article 66 **Documentation des biens**

L'ensemble des documents visés dans le présent article sont fournis au plus tard le 1^{er} janvier 2022, puis mis à jour tous les six mois.

Article 66-1 Documentation descriptive des biens recensés dans l'inventaire

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par la RATP, antérieurement ou dans le cadre du présent contrat et qui sont classés comme biens de retour ou biens de reprise sont transmis dans les conditions susvisées et les conditions décrites à l'article 8 de la Partie 1 du présent contrat.

Ils reviennent gratuitement à Île-de-France Mobilités en fin de contrat. En particulier, tous les plans des ouvrages, réseaux et installations du service détenus par la RATP, ainsi que les plans et l'ensemble de la documentation relative à la maintenance des biens, sont remis à Île-de-France Mobilités sous forme d'une copie des données informatiques et sous forme papier.

Les plans sont remis notamment au format DWG.

Les données sont transmises à Ile de France Mobilités et utilisées par cette dernière dans les conditions définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du Contrat.

Article 66-2 Spécifications relatives à la description du SI

Les Systèmes d'informations font l'objet d'échanges entre Ile-de-France Mobilités et la RATP afin de déterminer leurs éventuelles reprises.

Article 66-3 Spécifications relatives à la description des COB et autres bâtiments

Concernant les COB, la RATP remet notamment les documents suivants mis à jour :

- les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- les Dossiers d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage (DIUO),
- les Documents d'Exploitation Maintenance (DEM),
- le registre de sécurité,
- le permis de construire modificatif (le cas échéant),
- la Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (DAACT),
- le certificat de conformité des travaux par rapport au permis de construire,
- le rapport final du contrôle technique,
- l'attestation d'assurance Dommage Ouvrage lorsque la RATP l'a souscrite.

La liste complète des documents et données à transmettre constitue une annexe au contrat.

Article 66-4 Spécifications relatives à la description du matériel roulant

La liste complète des documents et données à transmettre constitue une annexe au contrat.

Article 67 Droits incorporels

Les engagements pris par la RATP dans le cadre de cet article seront mis en œuvre dans les conditions fixées à l'article 9 de la Partie 1 du Contrat.

Article 67-1 Brevets

1) Inventaire préliminaire

La RATP s'engage à mettre à jour l'inventaire des brevets qui seront classés d'un commun accord entre les parties biens de retour ou biens de reprise lors de l'établissement des inventaires dans les conditions définies au TITRE IV.Chapitre I -Article 45 jusqu'au terme du contrat.

Un premier inventaire exhaustif et détaillé sera remis à Île-de-France Mobilités au 31 octobre 2021. Il précisera pour chaque brevet :

- le titulaire,
- la description et les caractéristiques,
- l'état des redevances,
- les licences éventuelles concédées et leurs principales caractéristiques (noms des licenciés, durée, redevances, etc.),
- les licences éventuelles d'exploitation acquises par la RATP et leurs principales caractéristiques (noms des concédants, durée, redevances, cessibilité, etc.).

La copie de toutes concessions de licence de brevets classés comme biens de retour ou de reprise mis en œuvre par l'exploitation du service et signées par la RATP sera communiquée à Île-de-France Mobilités.

La RATP informera Île-de-France Mobilités dès ce premier inventaire des points suivants :

- conditions possibles d'utilisation des brevets :
- (listes des brevets et leurs conditions d'utilisation à insérer)
- conditions actuelles d'utilisation des brevets :

- (listes des brevets et leurs conditions d'utilisation à insérer)
- conditions de cession/reprise de licence des brevets
- (listes des brevets et leurs conditions d'utilisation à insérer)

2) Licences éventuelles au(x) futur(s) exploitant(s) du service de bus

La RATP se tiendra à disposition de Île-de-France Mobilités et du (des) futur(s) exploitants du service de bus à compter de la date à laquelle les inventaires seront établis et jusqu'à l'échéance du présent contrat pour engager toutes cessions des brevets dont elle est titulaire et des licences de brevets dont elle est licencié, pour les brevets et licences qui seraient classés biens de retour d'un commun accord entre les parties lors de l'établissement des inventaires, et dont l'utilisation serait souhaitée par le nouvel exploitant à compter du (1^{er} janvier 2025), conformément aux exigences de continuité du service.

Pour les brevets qualifiés par les deux parties de biens de reprise lors de l'établissement des inventaires, la RATP se tiendra également à disposition d'Île-de-France Mobilités et du(des) et du (des) futur(s) exploitants du service de bus, à compter de la date à laquelle les inventaires auront été établis, et jusqu'à l'échéance du présent contrat, pour établir, conformément à l'article 9 de la Partie 1 du Contrat, les concessions des droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires permettant à IDFM l'exploitation du service en Ile-de-France, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France Mobilités aura choisi après mise en concurrence. Elles pourront être transmises et exploitées aux candidats dans les conditions de l'article 8 de la partie 1 du contrat et Ile-de-France Mobilités pourra accorder des droits d'utilisation aux futurs exploitants.

3) Inventaire définitif

Un inventaire définitif, exhaustif et détaillé, des brevets classés en biens de retour ou bien de reprise sera remis par la RATP à Île-de-France Mobilités le 30 juin 2022.

Il précisera pour chaque brevet :

- le titulaire,
- la description et les caractéristiques,
- les licences éventuelles concédées et leurs principales caractéristiques (noms des licenciés, durée, redevances, etc.),
- les licences concédées au(x) futur(s) exploitant(s) du service de bus au terme du contrat.

Copies de toutes concessions de licence de brevets mis en œuvre par l'exploitation, qualifiés de biens de retour ou de reprise, et acquises par la RATP seront communiquées à Île-de-France Mobilités.

Dans les conditions définies à l'article 9 de la Partie 1 du Contrat, la RATP s'engage à céder à Ile-de-France Mobilités les brevets dont elle est titulaire et qui seront qualifiés, lors des inventaires, de biens de retour. A ce titre, la RATP s'engage à signer tous documents nécessaires pour permettre la cession des brevets et l'inscription des cessions auprès des offices de brevets concernés.

La RATP s'engage également, dans les mêmes conditions, à céder à titre gratuit, sous réserve de la prise en charge des frais identifiés à ce même article 9, toute licence sur les brevets dont elle licencié et qui auront été classés comme bien de retour par les Parties lors des inventaires.

Pour les brevets classés par les deux parties en biens de reprise lors de l'établissement des inventaires, la RATP s'engage à accorder une concession de droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires permettant à IDFM l'exploitation du service en Ile-de-France, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France Mobilités aura choisi après mise en concurrence. Elles pourront être

transmises et exploitées aux candidats dans les conditions de l'article 8 de la partie 1 du contrat et Ile-de-France Mobilités pourra accorder des droits d'utilisation aux futurs exploitants.

Article 67-2 Logiciels

1) Inventaire préliminaire

La RATP s'engage à mettre à jour l'inventaire des logiciels et applications logicielles concernés par l'exploitation et classés par les deux parties comme des biens de retour ou de reprise jusqu'au terme du contrat.

Un premier inventaire exhaustif et détaillé sera remis à Île-de-France Mobilités au 31 octobre 2021. Il précisera pour chaque logiciel, et application logicielle :

- le titulaire,
- la description et les caractéristiques,
- les licences éventuelles concédées et leurs principales caractéristiques (noms des licenciés, durée, redevances, etc.),
- les licences éventuelles d'exploitation acquises par la RATP et leurs principales caractéristiques (noms des concédants, durée, redevances, cessibilité, etc.).

La copie de toutes concessions de licence de logiciels et applications logicielles mises en œuvre par l'exploitation du bus classées par les deux parties comme des biens de retour ou de reprise et signées par la RATP sera communiquée à Île-de-France Mobilités.

La RATP informera Île-de-France Mobilités dès ce premier inventaire des points suivants :

- conditions possibles d'utilisation des logiciels, applications logicielles,
- conditions actuelles d'utilisation des logiciels, applications logicielles,
- conditions de cession/reprise des logiciels, applications logicielles,

2) Licences éventuelles au(x) futur(s) exploitant(s) du service de bus

La RATP se tiendra à disposition de Île-de-France Mobilités et du (des) futur(s) exploitants du service de bus à compter de la date à laquelle les inventaires seront établis, et jusqu'à l'échéance du présent contrat, pour engager toutes procédures pour la cession à Ile-de-France Mobilités des droits portant sur les logiciels, et applications logicielles utilisés pour l'exploitation du BUS, et qui auront été classés comme biens de retour par les parties dans le cadre des inventaires, et dont l'utilisation serait souhaitée par le nouvel exploitant à compter du (1er janvier 2025), conformément aux exigences de continuité du service. La RATP s'engage à signer tout document confirmant ces cessions,

Pour les logiciels et applications logicielles qualifiés par les deux parties de biens de reprise lors de l'établissement des inventaires, la RATP se tiendra également à disposition d'Ile-de-France Mobilités et du(des) et du (des) futur(s) exploitants du service de bus, à compter de la date à laquelle les inventaires auront été établis et jusqu'à l'échéance du présent contrat pour établir, conformément à l'article 9 de la Partie 1 du Contrat, les concessions des droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires permettant à IDFM l'exploitation du service en Ile-de-France, en ce compris le droit de les mettre à disposition aux exploitants de service de transport qu'Île de France Mobilités aura choisi après mise en concurrence. Elles pourront être transmises et exploitées aux candidats dans les conditions de l'article 8 de la partie 1 et Ile-de-France Mobilités pourra accorder des droits d'utilisation aux futurs exploitants.

3) Inventaire définitif

Un inventaire définitif, exhaustif et détaillé, des logiciels et applications logiciel, classés en biens de retour ou bien de reprise sera remis par la RATP à Île-de-France Mobilités le 30 juin 2022.

Il précisera pour chaque logiciel, et application logicielle:

- le titulaire,
- la description et les caractéristiques,
- l'état des redevances
- les licences éventuelles concédées et leurs principales caractéristiques (noms des licenciés, durée, redevances, etc.),
- les licences concédées au(x) futur(s) exploitant(s) du service de bus au terme du contrat.

Une copie de toutes concessions de licence de logiciels et applications logicielles, mises en œuvre par l'exploitation et acquises par la RATP sera communiquée à Île-de-France Mobilités.

4) Remise

Sous réserve du droit des tiers et que la RATP en dispose matériellement, les logiciels et applications logicielles inventoriés comme biens de retour ou reprise et qu'Île-de-France Mobilité aura décidé de reprendre seront remis à Île-de-France Mobilités sous la forme de code(s) objet et/ou de code(s) source avec la documentation associée comprenant notamment l'ensemble des documents préparatoires, les dossiers de conception technique et fonctionnelle, la documentation de développement, les cahiers de test, la documentation d'utilisation, le manuel d'exploitation documentant l'ensemble des fonctionnalités accessibles à l'utilisateur, et la documentation de formation nécessaires à leur utilisation.

Article 68 Remise en état normal d'entretien des biens de retour et de reprise affectés au service de bus

Île de France Mobilités et la RATP s'entendront au plus tard le 30 octobre 2021, sur ce qui entendu par biens maintenus en état normal d'entretien. A cet effet, les parties devront avoir établi les méthodes et critères applicables pour juger de « l'état normal d'entretien des biens », pour chaque type de bien, afin d'établir l'état dans lesquels les biens devront être remis par la RATP à IDFM en fonction de leur état à la date du 30 juin 2021. La RATP sera alors tenue, dans les conditions définies ci-dessous, de maintenir en l'état normal d'entretien les biens en fonction du référentiel qui aura ainsi été définie d'un commun accord.

Article 68-1 Remise en état normal d'entretien des biens de retour quel que soit l'inventaire

En application de l'article 15 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, au plus tard le 31 décembre 2022 et selon un calendrier défini en annexe, Île-de-France Mobilités et la RATP établissent un constat contradictoire de l'état des biens de retour constitués des matériels roulants et matériels d'entretien des matériels roulants affectés au service de bus et arrêtent :

1° Le cas échéant, pour ceux des biens qui n'auraient pas été maintenus en état normal d'entretien, selon le référentiel qui aura été défini préalablement dans les conditions ci-dessus, un programme d'entretien et de

renouvellement de nature à assurer la remise des biens en état normal d'entretien et comportant un chiffrage détaillé du coût des opérations correspondantes pour les deux dernières années d'exploitation ;

2° Le programme des opérations préalables à la remise des biens à Île-de-France Mobilités.

Les programmes mentionnés ci-dessus sont exécutés par la RATP à ses frais, dans un délai permettant de s'assurer de l'état normal d'entretien des biens à la date de remise de ceux-ci. A défaut, IDFM fera exécuter les travaux aux frais de la RATP en les finançant par la garantie visée ci-dessous.

La RATP constitue, dans le délai de deux mois suivant l'établissement du programme d'entretien et de renouvellement, une garantie d'un montant égal au coût total prévisionnel des opérations prévues par ce programme. Semestriellement, cette garantie fait l'objet de mainlevées partielles et successives proportionnelles au montant des opérations effectivement réalisées par la RATP, conformément au programme. La réalisation de chaque tranche semestrielle d'opérations d'entretien et de renouvellement donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal contradictoire en vue du prononcé de la mainlevée.

En cas d'inexécution totale ou partielle de ces programmes dans le délai prévu, Île-de-France Mobilités met en demeure la RATP de réaliser le programme d'opérations dans un délai qu'il détermine. L'inexécution totale ou partielle de ces programmes dans le délai fixé par la mise en demeure entraîne la mise en jeu de la garantie mentionnée à l'alinéa précédent.

SI IDFM souhaite que la RATP rénove les biens à un niveau excédant le référentiel défini d'un commun accord, la rénovation sera alors réalisée par la RATP sous réserve de sa compatibilité avec les délais restants à courir avant le 31 décembre 2014 et de son financement par IDFM.

Article 68-2 Remise en état normal d'entretien des biens de reprise quel que soit l'inventaire

En application de l'article 18 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, dans un délai de trois mois suivant la notification par Île-de-France Mobilités à la RATP de son intention d'exercer son droit de reprise sur les biens de reprise affectés au service de bus, Île-de-France Mobilités et la RATP établissent un constat contradictoire et arrêtent un programme d'entretien et de renouvellement dans le respect du référentiel défini par les deux parties et susvisés et un programme des opérations préalables à la remise des biens à Île-de-France Mobilités, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'Article 68-1.

Article 69 Etablissement d'un inventaire contradictoire des biens de retour et de reprise

Un inventaire contradictoire est réalisé par Île-de-France Mobilités, la RATP et le(s) futur(s) exploitant(s) du service de bus dans les deux mois précédant la fin du Contrat.

Cet inventaire contradictoire tripartite complète le constat contradictoire établi par Île-de-France Mobilités et la RATP dans le cadre de l'Article 68.

Les modalités de réalisation de l'inventaire sont définies dans le cadre d'un protocole de transfert conclu entre Île-de-France Mobilités, la RATP et chaque futur exploitant (ci-après désignés, ensemble, « les Parties » dans le présent article), selon les critères définis dans l'annexe III-D12. Le protocole définit notamment la liste des biens

effectivement repris, les dates de réalisation de l'inventaire, les personnes présentes et représentant chacune des Parties, la méthodologie⁵ définie pour l'inventaire. Les biens effectivement repris sont ceux pour lesquels IDFM aura fait valoir son droit de reprise au plus tard 24 mois avant l'expiration du contrat.

Cet inventaire sera conforme à celui arrêté entre la RATP et IDFM dans les conditions du Titre IV sur les biens de la Partie 4 du Contrat.

Les Parties au protocole mettent en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour établir les inventaires.

Le cas échéant, et sans préjudice, par ailleurs, des dispositions de l'Article 68, les défauts de maintenance à la charge de la RATP sont mentionnés sur les états des lieux contradictoires.

Si ces défauts de maintenance concernent des biens identifiés dans le constat contradictoire de l'Article 68 comme n'ayant pas été maintenus en état normal d'entretien au regard du référentiel défini d'un commun accord par les Parties, et résultent de l'absence de mise en œuvre du programme d'entretien et de renouvellement défini au terme de ce constat ou des obligations d'entretien et de maintenance résultant du présent contrat (chapitre II), les travaux de remise à niveau seront faits et financés par la RATP. A défaut, IDFM les fera exécuter aux frais de la RATP en les finançant par la garantie visée ci-dessous.

En tout état de cause, les défauts de maintenance font l'objet d'une remise en état avant la fin du contrat ou donnent lieu à la levée de garantie définie ci-avant.

La liste des remises en état restant à effectuer à la date de fin du contrat, telles qu'identifiées dans l'inventaire contradictoire entre les Parties, est arrêtée et chiffrée par les Parties au protocole dans les 15 jours calendaires suivant la fin du présent contrat. Île-de-France Mobilités se réserve toutefois le droit de se retourner vers la RATP dans le cas où une anomalie manifestement liée à sa politique de maintenance ou de remisage serait identifiée sur un bien transféré dans les 4 mois suivant la fin de contrat et qui n'aurait pu être identifiée par IDFM ou les nouveaux exploitants lors du constat contradictoire parce que l'anomalie ne pouvait être identifiée par un homme de l'art.

Article 70 **Sort des biens**

Article 70-1 Prise de possession en fin de contrat par Île-de-France Mobilités des biens de retour affectés à l'exploitation des services de bus

En application de l'article L.2142-8 du Code des transports, Île-de-France Mobilités entre immédiatement en possession, à l'échéance normale du présent contrat, des biens de retour définis au même article et qui sont affectés à l'exploitation des services de bus (inventaire A1, A3 et E2).

Ces biens sont rachetés par Île-de-France Mobilités :

- contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
- nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel).

⁵ Par exemple : inventaire exhaustif ou par échantillonnage selon les catégories de biens, le taux retenu pour l'échantillon et son application par catégorie de véhicules, les modalités de définition de la liste des biens entrant dans l'échantillon, le traitement des biens prévus pour la réforme, les supports de travail (fiches) et leur validation par les parties, les modalités de valorisation des remises à niveau éventuelles, etc.

Les biens de l'inventaire A2, soit les biens mis à disposition gratuitement par Île-de-France Mobilités, lui reviennent gratuitement à l'échéance normale du présent contrat.

Les autres biens acquis par la RATP antérieurement, au début ou pendant l'exécution du contrat, indispensables à l'exécution du service et non mentionnés expressément dans les textes d'application de l'article L 2142-8 du Code des Transports mais relevant de cette définition constituant l'inventaire A3 et E2, reviennent à Île-de-France Mobilités dans les mêmes conditions que les biens de l'inventaire A1.

En outre, la RATP est redevable :

- De la pénalité prévue dans l'annexe « Pénalités », le cas échéant
- Du montant des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par la RATP avant la fin du contrat, tels que résultant de la mise en œuvre des dispositions de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 69.

Ils font l'objet d'un titre de recettes auprès de la RATP.

Les sommes dues en application des dispositions du présent article sont versées en capital dans un délai de trois (3) mois suivant le terme du contrat.

Article 70-2 Exercice du droit de reprise en fin de contrat sur les biens de reprise affectés à l'exploitation des services de bus

1) Biens de reprise relevant de l'inventaire B1

En application de l'article L.2142-9 du Code des transports, Île-de-France Mobilités peut reprendre au 31 décembre 2024 les biens définis à l'inventaire B1.

Conformément à l'article 18 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 :

- Au plus tard 36 mois avant l'expiration du présent contrat, soit au plus tard le 31 décembre 2021, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités la liste à jour des biens de reprise et indique, pour chacun de ces biens, le montant correspondant à la valeur nette comptable, nette de toute subvention, du bien ;
- Au plus tard le 31 décembre 2022, Île-de-France Mobilités notifie à la RATP son intention d'exercer son droit de reprise sur ceux des biens qu'Île-de-France Mobilités énumère. A défaut de notification par Île-de-France Mobilités dans ce délai, Île-de-France Mobilités est réputée renoncer à son droit de reprise.
- Dans un délai de trois mois suivant cette notification, Île-de-France Mobilités et la RATP établissent un constat contradictoire de l'état des biens en cause et procèdent selon les modalités fixées par les six premiers alinéas de l'article 15 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 et l'Article 68 de la Partie 4 du présent contrat.

Il est rappelé que, par délibération n° 2020/491 du 8 octobre 2020, le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités a d'ores et déjà décidé d'exercer son droit de reprise sur les centres bus figurant en son annexe.

- A la date de remise, Île-de-France Mobilités est subrogé dans tous les droits et obligations de la RATP afférents aux biens repris.

Les modalités d'indemnisation de la RATP par Île-de-France Mobilités en contrepartie des centres bus visés par l'accord conclu entre Île-de-France Mobilités et la RATP conclu le 21 septembre 2012 (annexé au présent Contrat), sont fixées par ce dernier.

En application de l'article 18 du décret précité, l'indemnisation des investissements est versée dans un délai maximal de deux mois suivant la remise des biens.

Il est rappelé que le ministre chargé des transports peut être saisi par Île-de-France Mobilités ou la RATP de toute difficulté relative à l'application de cet article, dans les conditions prévues à l'article 18 du décret précité.

En outre, la RATP est redevable :

- De la pénalité prévue dans l'annexe « Pénalités », le cas échéant
- Du montant des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par la RATP avant la fin du contrat, tels que résultant de la mise en œuvre des dispositions de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 69.

Ils font l'objet d'un titre de recettes auprès de la RATP.

2) Biens de reprise autres que ceux relevant des textes d'application du L.2142-9 du Code des transport (inventaire B2)

Le calendrier d'information et de décision de reprise des biens est identique à celui défini par le Code des transports pour l'inventaire B1.

Il est rappelé que, par délibération n° 2020/491 du 8 octobre 2020, le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités a d'ores et déjà décidé d'exercer son droit de reprise sur les centres bus figurant en son annexe.

Les biens sont remis en parfait état d'entretien et de fonctionnement, selon le référentiel susvisé.

La reprise est effectuée :

- à titre gratuit pour les biens totalement amortis comptablement,
- dans le cas d'un amortissement partiel :
 - o contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
 - o nette des subventions d'investissement restant à amorti

En outre, la RATP est redevable :

- De la pénalité prévue dans l'annexe « Pénalités », le cas échéant
- Du montant des travaux nécessaires à la remise en état des biens, au regard du référentiel susvisé fixé d'un commun accord lorsqu'ils ne sont pas réalisés par la RATP avant la fin du contrat, tels que résultant de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 69.

Les sommes dues en application des dispositions du présent article sont versées en capital dans un délai de trois (3) mois suivant le terme du contrat.

La reprise du Centre opérationnel bus de Villiers-le-Bel, dont le financement intégral par subventions d'Île-de-France Mobilités a été acté par délibération du 8 octobre 2020, sera effectuée à titre gratuit.

Les conditions financières de reprise des TCSP seront définies d'un commun entre les Parties.

Article 70-3 Faculté de rachat de biens propres

Les biens propres pourront être rachetés par Île-de-France Mobilités après accord des parties.

Chapitre III - GESTION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DONNEES

Article 71 Transférabilité des serveurs, logiciels, applications et bases de données qui ne sont pas à usage exclusif des activités Bus

La RATP recourt à des serveurs, logiciels et applications qui ne sont pas à l'usage exclusif de l'activité bus pour réaliser l'exploitation du service BUS. Afin de permettre la mise en concurrence de ce mode, il doit être procédé à un détournement adapté, qui sera financé par IDFM, et à la transmission des données nécessaires à la mise en concurrence, pour le bus dans les conditions définies aux articles 8 et 9 de la Partie 1 du Contrat. Ainsi, il convient dans un premier temps que la RATP recense l'ensemble des infrastructures et serveurs, logiciels, pour l'activité bus et identifie ceux qui sont mutualisés entre les modes.

Un rapport de recensement présentant chacun de ces outils de manière détaillée (caractéristiques techniques et données stockées, format de ces données, leur date de mise en service, un rapport d'obsolescence et l'organisation de maintien en condition opérationnelle pour chaque SI, etc.) est produit et correspondra aux conclusions des travaux issus du groupe de travail « désimbrication des SI ».

Dans un second temps, Île-de-France Mobilités effectue le cas échéant un audit des systèmes d'information, dans le respect des conditions de confidentialité définies à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat, et décide des préconisations de reprise de certains systèmes, sous réserve qu'ils relèvent de la catégorie des biens de retour ou de reprise, et de l'opportunité de les faire évoluer ou non pour les rendre multi-opérateurs, en tenant compte de la faisabilité technique et de planning.

Si des évolutions sont nécessaires ou si des reprises des systèmes d'information sont envisagées par Île-de-France Mobilités, la RATP en lien avec Île-de-France Mobilités propose un plan d'action permettant le lancement des études de désimbrication des serveurs, logiciels, applications mutualisées, autrement dit leur réplique. Île-de-France Mobilités indiquera d'ici le 30 juin 2021 à la RATP les biens qu'ils souhaitent reprendre sur la base de l'inventaire des biens sur lequel Île-de-France Mobilités et la RATP se seront accordés.

Le plan d'action sera par la suite arrêté par les Parties. Il devra tenir compte de la faisabilité technique et de planning, et précisera et justifiera de manière détaillée le coût des actions. Île-de-France Mobilités financera les coûts associés à ce plan d'action.

Ce plan d'action doit aboutir non seulement à désimbriquer les serveurs, logiciels et applications concernés mais aussi à fournir les outils et données à l'échelle de chaque centre bus, condition nécessaire à la réalisation de la mise en concurrence du mode dans les meilleures conditions. La fourniture des outils est réalisée dans le calendrier présenté ci-dessus.

Parallèlement à la désimbrication des outils et bases de données, la RATP s'engage à concéder, dans les conditions définies à l'article 9 de la Partie 1 du Contrat, à IDFM les droits qu'elle détient nécessaires à IDFM afin de lui permettre d'assurer une continuité de service

Article 72 Transférabilité des données

Les parties conviendront des modalités de transférabilité des données en vue de leur utilisation dans le cadre de la mise en concurrence.

Une information (ou une donnée) disponible s'entend comme une information (ou une donnée) existante ou nécessitant des opérations limitées de traitement et de mise en forme de données existantes

Article 73 Plan de reprise d'activité des SI classé dans les inventaires comme bien de reprise ou biens de retour et qui seront repris par IDFM – Définition, mise à jour et pilotage

Il est entendu par plan de reprise d'activité :

- la définition des schémas directeurs opérationnels - sur les ensembles liés aux infrastructures informatiques, aux dispositifs de sécurité des systèmes d'information, aux applicatifs et autres logiciels classés dans les inventaires comme biens de reprise ou biens de retour, – visant à opérer le transfert dénommé 'reprise d'activité' à partir de la notification du(des) contrat(s) avec le(s) futur(s) exploitant(s) du service de bus retenus par Île-de-France Mobilités, dans le cadre des opérations de transition.
- Les schémas directeurs opérationnels sont des plans d'actions détaillés comprenant toutes les opérations et actions d'ordre technique et organisationnel pour que – dans l'hypothèse d'un changement – le(s) futur(s) exploitant(s) dispose(nt) d'un temps de reprise de l'activité système d'information.

Le plan de reprise d'activité porté par IDFM connaîtra trois jalons principaux – la définition, la mise à jour et le mise en application / pilotage – comprend plusieurs domaines : les infrastructures informatiques de manière générale et les systèmes et applications permettant leur fonctionnement qui auront été classés d'un commun accord entre les parties comme biens de reprise ou biens de retour dans les inventaires; applicatifs et logiciels ; et enfin l'organisation de la fonction système d'information.

Le plan de reprise d'activité porté par IDFM, indépendamment de ces trois axes, s'appuiera sur les documentations, procédures, etc., décrits ci-dessus.

Le plan de reprise d'activité relève de la responsabilité d'IDFM et la RATP y concourra en apportant les informations nécessaires.

Article 74 Consolidation des actions

Plusieurs typologies d'actions seront engagées dans le cadre du présent contrat dans le domaine du système d'information et pendant sa durée, pour les biens qui seront identifiés comme bien de reprise ou biens de retour dans l'inventaire que les Parties devront arrêter et qui seront repris par IDFM. La faisabilité de ces actions dépendra de la date à laquelle IDFM aura transmis la liste des biens qu'il souhaitera reprendre sur la base de l'inventaire sur lequel la RATP et IDFM se sont mis d'accord, ainsi que du financement par IDFM.

Objet	Qui ?	Quand ?	Commentaires
Infrastructures techniques et de sécurité informatique			Ce domaine comprend les sous domaines relatifs aux réseaux LAN.WAN,
Définition du plan de reprise d'activité détaillé des infrastructures et serveurs	RATP / Île-de-France Mobilités	Transmission dans un délai convenu à compter de la date à laquelle IDFM aura transmis la liste des biens qu'il souhaitera reprendre sur la base de l'inventaire sur lequel la RATP et IDFM se sont mis d'accord.	Ce plan garantira la continuité du service, la validation définitive des plans de marche.
Mise à jour du plan et dispositifs de revue	RATP / Île-de-France Mobilités	Chaque semestre (30 juin ou 31 décembre)	
Mise en œuvre du plan de reprise d'activité détaillé	RATP / Île-de-France Mobilités	Dans le cadre des opérations de transition entre la RATP et les futures sociétés dédiées d'exploitation à qui IDFM attribuera les contrats d'exploitation après mise en concurrence	

Le plan d'actions permettra de définir notamment l'architecture applicative et le référentiel de données ainsi que les actions portant sur l'organisation des ressources de la fonction système d'information ainsi que le calendrier des différentes actions.

Chapitre IV - PROJETS ET PRODUCTIONS EN COURS

Article 75 Travaux non terminés au 31/12/2024

La RATP et IDFM fixeront, d'un commun accord, le cas échéant dans des protocoles ad hoc, les modalités selon lesquelles les travaux lancés sur les centres bus et les gares routières avant le 31 décembre 2024 qui ne seraient

pas achevés à cette même date, pourront se poursuivre après mise en concurrence et désignation d'un nouvel exploitant.

Article 76 Etudes et documentations en cours d'élaboration

La RATP fournit un inventaire des études en cours à 12 mois de la fin du contrat, à 6 mois puis au dernier jour du contrat.

Ces études initiées pendant la durée du contrat sont finalisées et transmises à Île-de-France Mobilités dans leur intégralité, y compris toutes données brutes statistiques. L'ensemble des données sont fournies en formats modifiables / exploitables.

Chapitre V - DONNEES ET INFORMATIONS A TRANSMETTRE

Article 77 Dispositions générales

En vue de permettre à Île-de-France Mobilités, en sa qualité d'autorité organisatrice, d'assurer de manière effective l'ouverture à la concurrence du service de bus au 1^{er} janvier 2025, dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique et notamment du principe d'égalité de traitement des candidats, la RATP s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités, à sa demande, toute information relative à l'organisation ou à l'exécution du service bus, dont elle dispose.

La RATP s'engage à transmettre les données et informations disponibles demandées par IDFM dans les délais définis dans le présent Chapitre V. En cas de non-respect du délai, la pénalité fixée par l'article 12 de la Partie 1 du Contrat s'applique.

Pour les données et informations non définies dont IDFM demanderait communication ou pour lesquelles un délai ne serait pas encore fixé dans le Contrat, les Parties conviendront d'un délai de transmission qui devra être compatible avec le planning de mise en concurrence d'IDFM en visant à ne pas dépasser un délai 4 mois. Une fois ce délai convenu, la pénalité fixée par l'article 12 de la Partie 1 du Contrat s'applique.

La RATP ne saurait opposer le secret des affaires pour refuser de faire droit à cette communication.

La transmission des informations et données est réalisée dans les conditions de l'article 8.

La communication des informations répond aux exigences suivantes :

- Les informations sont transmises à Île-de-France Mobilités par voie électronique, sauf impossibilité technique dûment justifiée,
- Les informations constituées sous la forme de bases de données sont transmises dans un format réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé ;
- La transmission des informations demandées est accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information ;

Sans préjudice des dispositions qui suivent, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités les informations récapitulées ci-après. Ces informations complètent les données à transmettre prévues dans l'ensemble du contrat, notamment dans le cadre du reporting mensuel, trimestriel et annuel prévu à l'article 100 de la Partie 1 du présent contrat, et ne constituent en aucun cas une liste exhaustive des données à fournir au titre de la mise en concurrence.

Article 78 Transfert du personnel concourant à l'exploitation et à la continuité du service public de bus, et transmission des données afférentes

Article 78-1 Principes généraux

La connaissance du personnel de la RATP dont les contrats de travail ont vocation à être transférés constitue une donnée essentielle pour permettre à Île-de-France Mobilités :

- d'assurer la continuité de l'exploitation, à l'échéance du présent contrat ;
- de préserver l'égalité de traitement des candidats lors de la mise en concurrence de l'exploitation du service de bus.

En particulier, il importe que les informations relatives au personnel affecté au service soient rapidement portées à la connaissance d'Île-de-France Mobilités de façon :

- à prendre la pleine mesure des conséquences de l'obligation de reprise des contrats de travail en application de la Loi d'orientation des mobilités (LOM) promulguée le 24 décembre 2019 ;
- et de les gérer à temps, pour préserver la continuité de l'exploitation et éviter au mieux toutes incertitudes pour le personnel.

Article 78-2 Droit applicable

Il est fait application des dispositions des articles L.3111-16-1 et suivants du Code des transports, créés par la loi LOM, et, lorsqu'elles seront publiées, des dispositions réglementaires d'application.

A ce titre, lorsque survient un changement d'exploitant d'un service ou d'une partie de service régulier de transport public par autobus ou autocar dans la région d'Île-de-France opéré par l'établissement public à caractère industriel et commercial de la RATP, les contrats de travail en cours des salariés concourant à l'exploitation et à la continuité du service public concerné sont transférés au nouvel employeur.

Article 78-3 Transmission des informations

1° Les informations à communiquer dans la période antérieure à la connaissance de l'allotissement du réseau de bus de la RATP décidé par Ile-de-France Mobilités

Sous deux mois après la demande d'Ile-de-France Mobilités, la RATP communique à Île-de-France Mobilités une liste anonymisée des salariés affectés aux unités opérationnelles centres-bus et aux unités CRIV, NEF et AC. Ces données correspondent à l'état du personnel à jour à la date demandée par Ile-de-France Mobilités.

Au 31 janvier 2022, la RATP communique à Île-de-France Mobilités la liste des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants par effectif (par personne) concernant les salariés concourant directement ou indirectement à l'exploitation bus affectés aux unités opérationnelles Centre bus ainsi qu'aux unités CRIV, NEF et AC et à reprendre conformément aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables (liste non exhaustive). Ces données correspondent à l'état du personnel à jour au 31 décembre des années 2021, 2020 et 2019. Ces informations sont ensuite mises à jour de manière exhaustive tous les 6 mois : elles sont retransmises au 31 juillet et au 31 janvier de chaque année, pour les données à jour respectivement au 30 juin ou 31 décembre précédent.

Les données sont a minima les suivantes :

- Fonction ou intitulé du poste,
- Indice,
- Date de naissance,
- Date d'entrée et de sortie éventuelle,
- Temps de travail annuel en année pleine,
- Temps partiel éventuel et modalités,
- Age,
- Ancienneté professionnelle,
- Niveau de qualification professionnelle,
- Lieu d'affectation actuelle,
- Convention collective ou statuts applicables,
- Salaire brut hors primes,
- Montant des primes mensuelles et annuelles,
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises),
- Existence éventuelle dans le contrat ou dans le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher ou conditionner le transfert du contrat de travail à un autre employeur.

La fourniture de ces données par centres-bus et par unité CRIV, NEF et AC donne lieu, sans qu'il ne couvre l'ensemble des demandes, à la fourniture du fichier constituant une annexe au présent contrat.

Ces données sont complétées par le nombre d'effectifs d'intérim calculés en équivalent temps complet mensuel moyen répartis entre conducteurs receveurs, maintenance et autres missions des centres-bus et des unités CRIV NEF et AC.

Ces données comprennent les données sociales collectives suivantes :

Cadre social de la RATP

- L'ensemble des textes de la RATP maintenus provisoirement chez le cessionnaire en application de l'article L.3111-16-7 du code des transports (accords collectifs, décisions unilatérales et usages) ;
- Description de la prévoyance ;
- Description de la mutuelle ;
- Plan de formation ;
- Description des primes et leur fonctionnement ;
- Description des cotisations sociales et taux ;
- Règlement intérieur
- Modalités d'organisation des NAO
- Règles relatives aux congés et à la prise des congés
- Contrats de travail et de fiches de paie anonymisés par catégorie opérateur, maitrise, cadre.

Gestion du personnel

- Nombre de journées d'absence par catégorie d'emplois au sens du projet de décret ou du décret publié relatif au transfert du personnel. Dont nombre de journées d'absence injustifiées.
- Nombres d'alarmes sociales, nombre de préavis et nombre de jours de grève
- Dernier contrôle URSSAF
- Avances sur frais
- Liste des contrats aidés
- Taux de turn-over
- Déclaration d'emploi des travailleurs handicapés, mutilés de guerre et assimilés

Représentation du personnel

- Organisation de la représentation du personnel
- PV des élections au CSE
- Subventions CSE
- Tableau récapitulatif des échanges avec l'inspection du travail (date et objet)

Les textes et données spécifiques liés aux personnels affectés indirectement à l'exploitation autres que ceux des centres bus, du CRIV, du NEF et d'AC donneront lieu à un envoi ultérieur dans un délai à convenir entre RATP et Ile-de-France Mobilités.

En outre, afin qu'Ile-de-France Mobilités dispose d'une parfaite vision de l'organisation globale et du coût afférent du service d'un point de vue des ressources humaines, les informations suivantes sont transmises dans le même délai dans des conditions précisées ci-dessous :

- Organisation type des unités opérationnelles centres-bus et unités CRIV, NEF et AC ;
- Actualisation des données communiquées par la RATP par courrier du 5 février 2021, à savoir : actualisation au 31 décembre 2021 des données relatives aux effectifs estimés de machinistes-receveurs par ligne de bus et des données agrégées relatives aux effectifs de la RATP concourant à l'exploitation du réseau bus, par catégories d'emplois ;
- Masse salariale année 2021 par unité opérationnelle centre-bus, CRIV, NEF, AC
- Données relatives aux machinistes-receveurs par unité opérationnelle centre-bus (production kilométrique, présentisme, temps de travail effectif, nombre d'heures de conduite, etc)

Les catégories d'emplois précitées sont celles que prévues par le projet de décret relatif au transfert du personnel. Dans l'hypothèse où le décret publié prévoit une liste de catégories d'emplois différente, la RATP fournira ces informations à partir des catégories d'emplois définies par le décret publié.

2° Les informations à communiquer à compter de la connaissance de l'allotissement du réseau de bus de la RATP décidé par Ile-de-France Mobilités

Dans un délai de 2 mois à compter de la demande d'Ile-de-France Mobilités relative à un périmètre qui fera l'objet d'une procédure d'appel d'offres, en l'absence d'obligations particulières prévues par la loi d'orientation des mobilités et ses décrets d'application, et en application des règles de droit commun de la commande publique, la RATP communique pour chaque lot à Ile-de-France Mobilités les données ci-dessous :

- Données sociales individuelles mentionnées au 1° du présent article ou en accord avec Ile-de-France Mobilités les données sociales moyennes relatives à l'âge, l'ancienneté, la qualification, le temps de travail et la rémunération (salaire et primes).
- Le cas échéant, une actualisation des données sociales collectives mentionnées au 1°
- En fonction de la faisabilité et de la complexité d'extraction des informations, du périmètre du lot eut égard à l'organisation de la RATP, ces informations sont fournies soit au niveau du périmètre, soit au

niveau de l'unité opérationnelle, soit au niveau des catégories d'emplois au sens du projet de décret ou décret publié relatif au transfert du personnel.

Article 79 **Autres données à fournir à Île-de-France Mobilités**

La liste de données ci-dessous complète les informations à remettre par la RATP dans le cadre du contrat au titre d'autres articles, s'agissant notamment du reporting et des inventaires. Elle n'est en aucun cas exhaustive et exclusive.

De même que les informations relatives au personnel, ces données sont fournies pour la 1^{re} fois au 31 janvier 2022.

En outre, conformément à l'article 100 du contrat relatif au reporting, les données prévues au rapport annuel 2021 concernant, en tout ou partie, le mode bus, sont fournies au 31 janvier 2022 et non au 31 mars 2022.

Conformément audit article, les chapitres du rapport annuel concernés par cette remise anticipée de données sont a minima :

3. Offre BUS
4. Qualité de service (mode bus)
5. Sécurité
6. Tarification
7. Distribution & billettique
8. Fréquentation & connaissance du trafic
9. Information voyageurs
10. Investissements
11. Biens & inventaires

Article 79-1 Données complémentaires relatives aux biens

En complément des données relatives à l'ensemble des biens prévues notamment dans l'inventaire ainsi que toute demande ultérieure qui pourrait être formulée, la RATP remet les informations suivantes :

Sur les matériels roulants

Les données sont celles définies à l'Accord de gouvernance du Matériel roulant conclu entre IDFM et la RATP en 2018 ainsi que les données suivantes.

Catégorie d'informations	Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure
--------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Réerves d'exploitation	Emplacement des réserves d'exploitation avec le volume et pour chaque type de jour	Informations par ligne	Par ligne par type de jour sur 3 ans
Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure
Pièces de rechange	Pour chaque matériel roulant dont l'autorité organisatrice est propriétaire ou dont la propriété est susceptible d'être transférée à l'autorité organisatrice : - volume du stock de pièces consommables et réparables ; - valeur de marché des pièces concernées ;	Inventaire comptable et physique des pièces de rechange	Selon fréquence des inventaires définie au présent Contrat

La documentation telle que prévue dans le Titre Biens relative à la maintenance est en outre fournie.

Sur les sites de maintenance et remisage

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure
Description des sites de maintenance utilisés dans le cadre du contrat de service public	Pour chacun des sites : localisation, plan des installations, plan des accès routiers, gestionnaire actuel du site, propriétaire actuel du terrain (domanialité) et statut,		Par site
Description des sites de remisage utilisés dans le cadre du contrat de service public	Pour chacun des sites : localisation, sécurisation du site, plan des installations, plan des accès routiers,		Par site

--	--	--

Article 79-2 Données relatives à l'exploitation

En complément des données relatives à l'inventaire des logiciels prévues notamment dans l'inventaire, la RATP s'engage à transmettre à Ile-de-France Mobilités, les données et informations suivantes :

- La mise à disposition des données d'exploitation en lien avec le SAEIV, notamment celles permettant la reprise et le transfert des SAEIV embarqués :
 - o Données nécessaires au paramétrage et au bon fonctionnement du SAEIV embarqué, ainsi que des systèmes et des équipements qui sont en interface fonctionnelle et physique avec le SAEIV embarqué (i.e. dispositifs embarqués pour l'Information Voyageurs, vidéosurveillance embarquée, comptage, radio, etc.) ;
 - o Données traitées par le SAEIV et qui sont produites par des équipements et des systèmes connectés au SAEIV embarqué ;
 - o Données en interface stockées par le SAEIV embarqué ;
- La mise à disposition des données du SAEIV liées au fonctionnement du service public permettant de mesurer la qualité de service :
 - o Offre réalisée par ligne, par jour en distinguant les kilomètres réalisés :
 - En service commercial
 - En Haut-le-Pied
 - Autres (techniques, morts)
 - o Indicateurs de suivi de la qualité de service :
 - Rapport de la permanence générale
 - Ponctualité :
 - Régularité
 - Kilomètres perdus par cause
 - Données de fréquentation

La RATP s'engage à mettre à jour les informations transmises à Ile-de-France Mobilités en cas d'évolution de l'architecture embarquée et des équipements connectés au SAEIV embarqué.

La RATP et Île-de-France Mobilités lancent un groupe de travail ayant pour objet de :

- Affiner les données décrites ci-dessus et qui doivent être transmises par la RATP ;
- Déterminer les modalités de mise à disposition de ces données (architecture technique, fréquence de mise à jour, formats d'échange...) ;
- Déterminer les responsabilités des parties pour mettre à disposition ces données et les traiter ;
- Déterminer les prestations à réaliser par la RATP et leurs délais de mise en œuvre compatible avec les procédures de mise en concurrence.

Île-de-France Mobilités envisage de se doter d'un outil de graphichage et d'habillage. Dans cette hypothèse, la RATP s'engage à alimenter cet outil avec l'offre théorique de référence par un export et à faciliter la mise en place de cet outil.

Article 79-3 Mise en place d'une base de données d'exploitation

Au titre du nouveau contrat, et dans l'objectif de faciliter la mise en concurrence, Île-de-France Mobilités souhaite collecter les données d'offre théorique et réalisée en s'appuyant sur les données des Référentiels (Arrêts et Lignes). Les modalités de mise à disposition de ces données, seront déterminées dans le cadre d'un groupe de travail dédié en application des articles 8 et 9 de la Partie 1 du présent contrat.

Une annexe détaille les données correspondantes.

Article 79-4 Données relatives à la fréquentation et à la lutte contre la fraude

Sont communiquées les données listées à l'article 22 de la Partie 1 du Présent Contrat.

Article 79-5 Données relatives à la sûreté

Sont communiquées les données listées à l'article 76-2 au Titre IV de la Partie 1 du Présent Contrat.

Article 79-6 Données relatives à la tarification et à la distribution

Sont communiquées les données listées au Titre II de la Partie 1 du présent contrat et notamment aux articles 19-2, 21-7, 21-8, 21-13, 21-14 de la Partie 1 du Présent Contrat.

Article 80 Etat des dettes et créances

Au terme du contrat, la RATP établit un état des créances et des dettes reprises par Île-de-France Mobilités ou le nouvel exploitant et assumées par ces derniers.

Les parties s'accorderont d'ici le 31/12/2021 sur le périmètre de ces états de dettes et de créances.

Article 81 Éléments liés aux engagements contractuels éventuels de la RATP au titre du service de bus

Article 81-1 Reprise des engagements se poursuivant au-delà du terme du contrat

Au 31 janvier 2022, la RATP adresse à Île-de-France Mobilités copie de l'ensemble des contrats nécessaires à la réalisation du service de bus et susceptibles d'être poursuivis au-delà du terme du contrat.

A l'échéance du Contrat), Île-de-France Mobilités se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre les contrats passés avec les tiers pour l'exécution du service public par le nouvel exploitant à l'exception d'engagements anormalement pris par la RATP, sans que ni celui-ci, ni son cocontractant ne puissent en aucune manière s'y opposer. En l'absence de clause de subrogation ou de transfert, la RATP se rapprochera de son cocontractant, avec l'appui d'IDFM, pour la négocier.

A la reprise des contrats par IDFM, ceux-ci se poursuivront alors à des conditions au moins équivalentes à celles dont la RATP bénéficiait, Île-de-France Mobilités, ou le tiers qu'elle a désigné, pouvant toujours renégocier ces conditions avec le contractant de la RATP.

La substitution n'emporte pas le transfert des dettes et créances nées de l'exécution antérieure des contrats conclus par la RATP.

Île-de-France Mobilités notifie sa décision à la RATP de neuf (9) mois avant l'échéance du contrat.

Article 81-2 Transmission à Île-de-France Mobilités de certaines informations

1) Autorisations

La RATP s'engage à transmettre les documents suivants à Île-de-France Mobilités qui se rapportent aux biens classés comme bien de reprise dans l'inventaire qui sera arrêté par les Parties et qui seront repris par IDFM :

Nature	Transmission initiale	Mise à jour Intermédiaire	Mise à jour Finale
Liste des autorisations (unilatérales ou conventionnelles) d'occupation du domaine public			
Copie des autorisations (unilatérales ou conventionnelles) d'occupation du domaine public			
Montants supportés par la RATP sur les quatre derniers exercices par autorisation			

2) Litiges, recours, sinistres et contentieux

La RATP s'engage à remettre une liste des litiges, sinistres, recours et contentieux susceptibles se rapportant à l'exploitation du service de bus et susceptibles d'engager Île-de-France Mobilités ou le(s) nouvel(aux) exploitant(s) à l'échéance du présent contrat et à tenir à la disposition d'Île-de-France Mobilités, toutes pièces justificatives ou utiles, en version originale.

La RATP s'engage à remettre à Île-de-France Mobilités cette liste à jour a minima :

- au (date à déterminer) (données à jour au moins au (date à déterminer)),
- deux mois avant la date d'échéance de contrat.

3) Garanties sur les ouvrages, équipements et matériels

La RATP s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités la liste des garanties décennales, garanties contractuelles, garanties de parfait achèvement, garanties de bon fonctionnement pour le (date à déterminer), en tant qu'elles se rapportent à des biens de retour ou de reprise, affectés à l'exécution du service de bus, dès lors que ces garanties n'ont pas déjà expiré.

4) Contrats de maintenance et de prestations en cours

Il s'agit notamment (liste non exhaustive) :

Maintenance du matériel roulant à partir du niveau 2 (rénovation de composants, entretien régulier d'éléments de la chaîne de traction : boîte de vitesse, freinage, pneumatiques, injection ..., batteries, chaîne hybride...)

Maintenance des équipements embarqués (billettique, localisation, information, caméras...)

Maintenance des installations fixes (ateliers, Outillages, SAEIV, Terminus, gares routières, machines à laver ...)

Nettoyage intérieur des bus (quotidien et approfondi).

Entretien bureautique

5) Contrats d'assurance si des contrats d'assurance ont été souscrits par la RATP sur les biens de retour et de reprise repris par IDFM

Fait à Paris, le

Laurent PROBST
Directeur général
d'Île-de-France-Mobilités

Catherine GUILLOUARD
Présidente directrice générale
de la RATP



Contrat
entre
Île-de-France Mobilités,
et RATP
2021 – 2024

ANNEXES (NON CONFIDENTIELLES) AU CONTRAT

SOMMAIRE

I - OFFRE FER.....	579
A - OFFRE.....	580
ANNEXE I-A-1 DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE	581
ANNEXE I-A-2 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES.....	599
ANNEXE I-A-3 LISTE ET NOMBRE D'EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE	601
ANNEXE I-A-4 VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL	603
ANNEXE I-A-5 MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME.....	611
ANNEXE I-A-6 PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE RER.....	615
ANNEXE I-A-7 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES.....	625
ANNEXE I-A-8 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS-MALUS	628
ANNEXE I-A-9 EXECUTION DES PLANS DE TRANSPORT ADAPTES EN CAS DE GREVES.....	640
ANNEXE I-A-10 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE	642
B - TRAVAUX.....	646
ANNEXE I-B-1 LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS/GARES ET REDUCTION DE TRAFIC.....	647
ANNEXE I-B-2 INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX.....	648
ANNEXE I-B-3 AXES FERRES SOUMIS A UNE VIGILANCE RENFORCEE POUR LA PROGRAMMATION DES CHANTIERS	650
ANNEXE I-B-4 FICHES RETOUR D'EXPERIENCE DES TRAVAUX.....	651
ANNEXE I-B-5 DIAGNOSTICS TRAVAUX.....	652
II - OFFRE TRAMWAY	663
A - ANNEXES A CARACTERE DEFINITIF	664
ANNEXE II-A-1 LISTE DES LIGNES COMPOSANT LE SERVICE DE REFERENCE	665
ANNEXE II-A-2 IDENTITE DE LA LIGNE.....	666
ANNEXE II-A-3 SERVICE DE REFERENCE	667
ANNEXE II-A-4 CALENDRIER D'APPLICATION TYPE.....	668
ANNEXE II-A-6 DEFINITION DES LIGNES VOITUREES.....	669
ANNEXE II-A-8 VOITURAGE OU GRAPHE VOITURE A PLAT	670
ANNEXE II-A-9 CALENDRIER D'APPLICATION ANNUEL ET DECLINAISON PAR LIGNE.....	671
ANNEXE II-A-11 MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – TRAVAUX	672
ANNEXE II-A-12 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REX ET BILAN DE FONCTIONNEMENT	673
ANNEXE II-A-15 MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – INSTRUCTION DES PROJETS	675
ANNEXE II-A-16 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REGULARITE/PONCTUALITE	676
B - ANNEXES A CARACTERE TRANSITOIRE AVANT PRODUCTION DES ANNEXES A CARACTERE DEFINITIF	677
ANNEXE II-B-1 OFFRE DE REFERENCE CONTRACTUELLE	678
ANNEXE II-B-2 L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1ER JANVIER.....	679
ANNEXE II-B-4 LISTE ET NOMBRE D'EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE REFERENCE	683
C - TRAVAUX.....	685
ANNEXE II-C-1 LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS ET REDUCTION DE TRAFIC	686
ANNEXE II-C-2 INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX	687
ANNEXE II-C-3 FICHES RETOUR D'EXPERIENCE DES TRAVAUX	689
III - OFFRE BUS	690

A -	ANNEXES A CARACTERE DEFINITIF	691
	ANNEXE III-A-1 DESCRIPTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – LISTE DES LIGNES	692
	ANNEXE III-A-2 IDENTITE DE LA LIGNE.....	699
	ANNEXE III-A-3 SERVICE DE REFERENCE.....	700
	ANNEXE III-A-4 CALENDRIER D'APPLICATION TYPE	701
	ANNEXE III-A-6 DEFINITION DES LIGNES VOITUREES.....	702
	ANNEXE III-A-8 VOITUREAGE OU GRAPHE VOITURES A PLAT	703
	ANNEXE III-A-9 CALENDRIER D'APPLICATION ANNUEL ET DECLINAISON PAR LIGNE.....	704
	ANNEXE III-A-11 MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – TRAVAUX	705
	ANNEXE III-A-12 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REX ET BILAN DE FONCTIONNEMENT	707
	ANNEXE III-A-13 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – CORRESPONDANCES GARANTIES.....	709
	ANNEXE III-A-14 OFFRE DE REFERENCE – NOCTILIEN.....	710
	ANNEXE III-A-15 MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – INSTRUCTION DES PROJETS	711
	ANNEXE III-A-16 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REGULARITE/PONCTUALITE	712
	ANNEXE III-A-17 EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – PERFORMANCE D'EXPLOITATION	717
B -	ANNEXES A CARACTERE TRANSITOIRE AVANT PRODUCTION DES ANNEXES DEFINITIVES.....	724
	ANNEXE III-B-1 OFFRE DE REFERENCE CONTRACTUELLE	725
	ANNEXE III-B-2 L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1 ^{ER} JANVIER.....	726
	ANNEXE III-B-4 LISTE ET NOMBRE D'EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE REFERENCE	731
	ANNEXE III-B-5 CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS ET AFFRETEMENT AU 1 ^{ER} JANVIER 2021.....	734
IV -	TARIFICATION ET GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES.....	736
A -	TARIFICATION	737
	ANNEXE IV-A-1 LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION.....	738
	ANNEXE IV-A-2 COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE	746
	ANNEXE IV-A-3 CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS CARTES TELEBILLETTIQUES.....	748
B -	GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES	762
	ANNEXE IV-B-1 LISTE DES EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE ET DESCRIPTIF	763
	ANNEXE IV-B-3 DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE	771
	ANNEXE IV-B-4 ESPACES DE VENTE ET PARC DES EQUIPEMENTS VENTES ET VALIDATION, DES GARES/STATIONS ET DES POINTS D'ARRET DU RESEAU RATP	774
	ANNEXE IV-B-5 METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE	779
	ANNEXE IV-B-6 LISTE DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION ET DESCRIPTIF	780
	ANNEXE IV-B-7 LISTE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET DESCRIPTIF	783
	ANNEXE IV-B-8 ABC BILLETTIQUE COMMUNAUTAIRE	786
	ANNEXE IV-B-9 CHARTE SYSTEME TELEBILLETTIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE	787
	ANNEXE IV-B-10 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO	812
	ANNEXE IV-B-11 EVOLUTION DES SI RATP EN LIEN AVEC LES EXIGENCES DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE	819
	ANNEXE IV-B-12 MODALITES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE « CANAL MOBILE » PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES POUR L'APPLICATION MOBILE RATP	825
	ANNEXE IV-B-13 CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE	831
C -	VALIDATIONS.....	835
	ANNEXE IV-C-1 DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETEUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES.....	836
	ANNEXE IV-C-2 DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE	841
	ANNEXE IV-C-3 MODE DE CALCUL DE L'INDICATEUR RELATIF A LA REMONTEE DES VALIDATIONS NATIVES NL+	846
V -	INFORMATIONS VOYAGEURS	850
	ANNEXE V-1 SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS	851

ANNEXE V-2 CHARTE DES SURPPORTS ET CONTENUS	881
ANNEXE V-3 ECHANGES DES DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEURS EN TEMPS REEL.....	882
ANNEXE V-4 ECHANGES DES DONNEES THEORIQUES DE L'INFORMATION VOYAGEURS	891
ANNEXE V-5 PRINCIPES D'ALIMENTATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS	894
ANNEXE V-6 UTILISATION DE LA GAMME DE PLANS REGIONAUX EDITEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	897
ANNEXE V-7 GOUVERNANCE POUR LA CONCEPTION, LA FABRICATION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-TRANSPORTEURS ET PLANS DE LIGNE.....	901
ANNEXE V-8 CAHIER DE PRESCRIPTIONS POUR LA REALISATION DE CARTOGRAPHIES EN ÎLE-DE-FRANCE	907
ANNEXE V-9 CONDITIONS D'UTILISATION PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES DES DONNEES RATP EN RAPPORT AVEC L'INFORMATION VOYAGEURS	908
ANNEXE V-10 PRESCRIPTIONS SIGNALIQUES.....	911
VI - MOBILITE SERVICIELLE	912
VII - QUALITE DE SERVICE	913
A - INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A BONUS/MALUS ET PENALITES	914
ANNEXE VII-A-1 PRESENTATION DU SYSTEME QUALITE DE SERVICE	915
ANNEXE VII-A-1-A LISTE DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A BONUS-MALUS ET PENALITE	922
ANNEXE VII-A-1-B ORGANISATION DES INDICATEURS QUALITE DE SERVICE MODE BUS ET MODE TRAM	923
ANNEXE VII-A-2 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS - METRO/RER.....	933
ANNEXE VII-A-3 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – METRO/RER	959
ANNEXE VII-A-4 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPRETE – METRO/RER.....	968
ANNEXE VII-A-4-A GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS/GARES – METRO/RER	975
ANNEXE VII-A-4-B GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES TRAINS – METRO/RER	976
ANNEXE VII-A-5 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – METRO/RER.....	977
ANNEXE VII-A-5-A GRILLE D'ÉVALUATION DE LA QUALITE DU CONTACT VOYAGEURS EN STATIONS/GARES – METRO/RER.....	985
ANNEXE VII-A-6 INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE – METRO/RER	986
ANNEXE VII-A-7 INDICATEURS RELATIFS A LA SURETE - METRO/RER	1008
ANNEXE VII-A-8 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS – TRAMWAY	1018
ANNEXE VII-A-9 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – TRAMWAY	1040
ANNEXE VII-A-10 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPRETE – TRAMWAY	1048
ANNEXE VII-A-10-A GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS - TRAMWAY	1054
ANNEXE VII-A-10-B GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES VEHICULES - TRAMWAY.....	1055
ANNEXE VII-A-11 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – TRAMWAY	1056
ANNEXE VII-A-11-A GRILLE DE MESURE SECURITE, CONFORT DE CONDUITE - TRAMWAY	1063
ANNEXE VII-A-12 INDICATEURS RELATIFS A LA SURETE – TRAMWAY	1064
ANNEXE VII-A-13 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS – BUS	1072
ANNEXE VII-A-14 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – BUS.....	1095
ANNEXE VII-A-15 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPRETE – BUS	1103
ANNEXE VII-A-15-A GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS – BSP - BUS	1109
ANNEXE VII-A-15-B GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES VEHICULES - BUS.....	1110
ANNEXE VII-A-16 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – BUS	1111
ANNEXE VII-A-16-A GRILLE D'ÉVALUATION DE LA QUALITE DU CONTACT VOYAGEURS - BUS	1117
ANNEXE VII-A-16-B GRILLE DE MESURE SECURITE, CONFORT DE CONDITE - BUS	1118
ANNEXE VII-A-17 INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE - BUS.....	1119
ANNEXE VII-A-18 INDICATEUR D'ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION VOYAGEURS.....	1125
B - INVENTAIRE ECO STATION BUS.....	1136
ANNEXE VII-B-1 INVENTAIRE ECO STATION BUS	1137
C - PRESENCE EN GARE.....	1144
ANNEXE VII-C-1 PRESENCE HUMAINE EN GARES ET STATIONS.....	1145

VIII -	CONNAISSANCE DU TRAFIC.....	1146
IX -	SURETE	1147
	ANNEXE IX-1 INDICATEURS SURETE	1148
	ANNEXE IX-2 LAB'IA VIDEO.....	1155
	ANNEXE IX-3 PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES.....	1173
X -	REGIME FINANCIER ET FISCAL	1176
	ANNEXE X-1 IMPORT MENSUEL RECIF.....	1177
	ANNEXE X-2 PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES	1178
	ANNEXE X-3 RETROACTUALISATION DES RECETTES REALISEES AUX CONDITIONS ECONOMIQUES DU 01/01/2021.....	1180
	ANNEXE X-4 MODALITES DE CALCUL DE LA VALEUR DES RECETTES DIRECTES RATP ET SNCF VOYAGEURS DES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN.....	1184
	ANNEXE X-5 IMPACTS DES MESURES TARIFAIRES ET DES MODIFICATIONS DU SERVICE CONTRACTUALISE SUR L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES ET SUR L'OBJECTIF DE VALIDATIONS REMUNEREES DU RESEAU DE SURFACE	1187
	ANNEXE X-6 COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL OT	1189
	ANNEXE X-7 COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL GI.....	1190
	ANNEXE X-8 COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL DE LA SURETE	1191
	ANNEXE X-9 MODALITES FINANCIERES POUR LES MODIFICATIONS D'OFFRE.....	1192
	ANNEXE X-10 CALCUL DE LA R2 OT ET GI.....	1193
	ANNEXE X-11 CONVENTION TRIPARTITE SUR LE CREDIT BAIL	1194
	ANNEXE X-12 CONVENTION BILATERALE SUR LE CREDIT-BAIL	1195
	ANNEXE X-13 ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE.....	1196
	ANNEXE X-14 CADRE QUANTITATIF	1198
	ANNEXE X-15 COURRIER DGFIP	1199
	ANNEXE X-16 MAQUETTE FINANCIERE.....	1200
	ANNEXE X-17 LISTE DES PENALITES	1201
	ANNEXE X-18 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE	1209
XI -	BIENS.....	1210
	A - FER	1211
	ANNEXE XI-A-1 INVENTAIRE COMPTABLE FER.....	1212
	ANNEXE XI-A-2 INVENTAIRE PHYSIQUE	1213
	B - TRAMWAY	1214
	ANNEXE XI-B-1 INVENTAIRE COMPTABLE TRAMWAY	1215
	C - BUS.....	1216
	ANNEXE XI-C-4 INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE DE MAINTENANCE DES BIENS (MODE BUS).....	1217
	D - GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE.....	1219
	ANNEXE XI-D-1 INFORMATION D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES RELATIVE A LA DEMARCHE DE STRUCTURATION DE LA POLITIQUE DE GESTION D'ACTIFS.....	1220
	ANNEXE XI-D-2 CARACTERISTIQUES DES LIGNES FERREES.....	1221
	ANNEXE XI-D-3 INDICATEUR DE SUIVI D'ACTIVITE DU GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE	1223
	E - PARKINGS A VELO.....	1226
	ANNEXE XI-E-1 SCHEMA DIRECTEUR DU STATIONNEMENT VELO EN GARES ET STATIONS - 2020 ET CAHIER DE REFERENCES TECHNIQUES POUR LE STATIONNEMENT VELO EN GARES ET STATIONS - 2020	1227
	ANNEXE XI-E-2 DIMENSIONNEMENT STATIONNEMENT VELO - GARES RATP -2020	1228
	ANNEXE XI-E-3 COMPOSITION D'UNE ETUDE D'IMPLANTATION - PARCS A VELO	1229
	ANNEXE XI-E-4 PARCS A VELOS - NOMBRE DE PLACES A REALISER ET A ETUDIER	1231
XII -	INVESTISSEMENTS	1232

ANNEXE XII-1 PQI FINANCIER.....	1233
ANNEXE XII-2-B FICHES PROJETS HISTORISES	1234
ANNEXE XII-3 LISTE DES PROJETS STRATEGIQUES.....	1235
ANNEXE XII-4 LISTE DES PROJETS SOUMIS AU DISPOSITIF D'INCITATION AU RESPECT DES COUTS DES PROJETS DU GI.....	1238
ANNEXE XII-6-A MODELE DE FICHE PROJET UNITAIRE	1239
ANNEXE XII-6-B FICHE PROJET RECURRENT	1241
XIII - GOUVERNANCE.....	1243
ANNEXE XIII-1 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR	1244
ANNEXE XIII-2 DATE DE MISE EN ŒUVRE DU REPORTING DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS/MALUS.....	1260
XIV - COMMUNICATION	1262
ANNEXE XIV-1 REGLES ET CHARTE A RESPECTER DANS LES ACTIONS DE COMMUNICATION	1263
ANNEXE XIV-2 CHARTE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	1266
ANNEXE XIV-3 CONVENTION DE GROUPEMENT DE COMMANDE SIGNEE.....	1267
ANNEXE XIV-4 PLATEFORME DESIGN DES METROS, TRAMWAYS ET TRAINS EN ÎLE-DE-FRANCE.....	1268
ANNEXE XIV-5 SYNTHESE DES REFERENCES COULEURS CERTIFIEES POUR L'HABILLAGE EXTERIEUR DU MATERIEL ROULANT ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	1269
ANNEXE XIV-6 PLATEFORME DESIGN ET GRAPHIQUE DES MATERIELS DE BILLETTIQUE DU RESEAU ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ..	1270
ANNEXE XIV-7 GUIDE D'APPLICATION – SOL FER	1271
ANNEXE XIV-8 GUIDE D'APPLICATION – SOL BUS.....	1272
ANNEXE XIV-9 PLATEFORME DESIGN DES BUS ET CARS RATP EN ÎLE-DE-FRANCE	1273
XV - RECLAMATIONS	1274
ANNEXE XV-1 CHARTE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS	1275
ANNEXE XV-2 GRILLE MOTIFS RECLAMATIONS.....	1278
ANNEXE XV-3 ETATS STATISTIQUES	1286
ANNEXE XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATIONS VOYAGEURS	1287
XVI - DISPOSITIONS GENERALES	1288
ANNEXE XVI-1 MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE JEUX DE DONNEES DE LA RATP SUR LA PLATEFORME OPEN DATA D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	1289
ANNEXE XVI-2 GLOSSAIRE.....	1292
ANNEXE XVI-3-A LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	1297
ANNEXE XVI-3-B LISTE DES MARQUES DE IDFM	1301
ANNEXE XVI-4 DONNEES PERSONNELLES.....	1328

I - OFFRE FER

A - OFFRE

ANNEXE I-A-1

DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, tel que décrit aux articles 2 et 7, de la Partie II du présent contrat.
Les données contenues dans les tableaux de cette annexe figurent à titre d'exemples.

1- Informations relatives au RER

1.1 Le schéma de la ligne RER



1.2 Les caractéristiques de la ligne RER

Caractéristiques de la ligne	
Longueur commerciale de la ligne :	xxx km
Longueur totale de la ligne :	xxx km (*)
Nombre de gares :	xxx gares
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx – xxhxx

Longueur des branches	
Vincennes-Nanterre Préfecture :	xx km
Vincennes-Boissy Saint Léger :	xx km
Vincennes-Marne la Vallée Chessy :	xx km
Nanterre Préfecture-Saint Germain :	xx km

* : Longueur totale de la ligne, y compris l'emprise RATP utilisée pour le service SNCF (au delà de Nanterre P.)

Production prévue pour l'année n	
Vincennes-Nanterre Préfecture (tronçon central):	
<ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du matin • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du soir 	<p>xx TK</p> <p>xx TK</p>

Vincennes-Boissy Saint Léger :	
• Millions de TK commerciaux	xx TK
• Millions de TK totaux	xx TK
Vincennes-Marne la Vallée Chessy :	
• Millions de TK commerciaux	xx TK
• Millions de TK totaux	xx TK
Nanterre Préfecture-Saint Germain :	
• Millions de TK commerciaux	xx TK
• Millions de TK totaux	xx TK

1.3 Tableaux de marche RER

Jour Période	Type De trafic	Nombre de passage ouest-est	Nombre de passages est-ouest	Nombre de trains maxi	TK Com.	TK Tot.	VK Tot.	PKO
JO hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x	x
JO hiver	Janvier	x	x	x	x	x	x	x
JO juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x	x
JO août	Très réduit	x	x	x	x	x	x	x
SD hiver	Haute saison	x	x	x	x	x	x	x
SD hiver	Basse saison	x	x	x	x	x	x	x
SD été	Réduit	x	x	x	x	x	x	x
JO nuit festive		x	x	x	x	x	x	x
SD nuit festive		x	x	x	x	x	x	x

La production prévue sera présentée sur la base calendaire.

Type de tableaux de marche	TKC par jour	Nombre de jours annuels	TKC annuels
JO plein trafic			
JO réduit			
JO très réduit			
SDF plein trafic	Basse saison		
SDF plein trafic	Haute saison		
SDF réduit			
JO nuit festive (21/06)	Renfort fête de la musique		
JO nuit festive (31/12)	Renfort Jour de l'An		
Total			

1.4 Horaires et matériel roulant RER

Les horaires complétés avec la composition du matériel seront fournis sur support informatique pour le JO plein trafic, le SD plein trafic, les JO réduit et très réduit, le SD réduit et nuit festive.

Les données seront fournies sous un format identique pour le RER A et pour le RER B. le code mission, le n° d'ordre, la composition et la capacité seront systématiquement précisés. Les horaires seront fournis dans un format exploitable. La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF.

Exemple : extrait de 6 missions sur 660 du JO hiver :

CODE MISSIONS	QVAS	OPPE	NEGE	QURI	NEGE	QYEN
N° Ordre	16	14	20	16	22	20
Nbre éléments	2	2	3	2	3	2
Type Matériel	2n	mi	ms	2n	ms	mi
Capacité à 4 Voy./m²	2580	1760	1887	2580	1887	1760

Saint-Germain-en-Laye			5 5		5 20	
Le Vésinet Le Pecq			5 8		5 23	
Le Vésinet Centre			5 10		5 25	
Chatou Croissy			5 12		5 27	
Rueil-Malmaison	5 0		5 14		5 29	
Nanterre Ville	5 3		5 17		5 32	
Nanterre Université	5 5		5 19		5 34	
Nanterre Prefecture	5 7	5 14	5 21	5 29	5 36	5 44
LaDéfense	5 9	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46
Charles de Gaulle Etoile	5 13	5 20	5 28	5 35	5 43	5 50
Auber	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46	5 53
Châtelet Les Halles	5 19	5 26	5 33	5 41	5 48	5 56
Gare de Lyon	5 22	5 29	5 36	5 44	5 51	5 59
Nation	5 25	5 32	5 39	5 47	5 54	6 2
Vincennes	5 28	5 35	5 42	5 50	5 57	6 5
Fontenay-sous-Bois			5 45		6 0	
Nogent-sur-Marne			5 47		6 2	
Joinville-le-Pont			5 49		6 4	
Saint-Maur Créteil			5 52		6 7	
Le Parc de Saint-Maur			5 53		6 8	
Champigny			5 56		6 11	
La Varenne Chennevières			5 58		6 13	
Sucy Bonneuil			6 1		6 16	
Boissy-Saint-Léger			6 5		6 20	
Val de Fontenay	5 32	5 39		5 54		6 9
Neuilly-Plaisance	5 35	5 42		5 57		6 12
Bry-sur-Marne	5 37	5 44		5 59		6 14
Noisy-le-Grand Mont d'Est	5 39	5 46		6 1		6 16
Noisy Champs	5 42	5 49		6 4		6 19
Noisiel	5 45	5 52		6 7		6 22
Lognes	5 47	5 54		6 9		6 24
Torcy	5 50	5 57		6 12		6 27
Bussy-Saint-Georges	5 53			6 15		6 30
Val d'Europe	5 58			6 19		6 34
Marne-la-Vallée Chessy	6 1			6 23		6 38

1.5 Les distances inter-gares

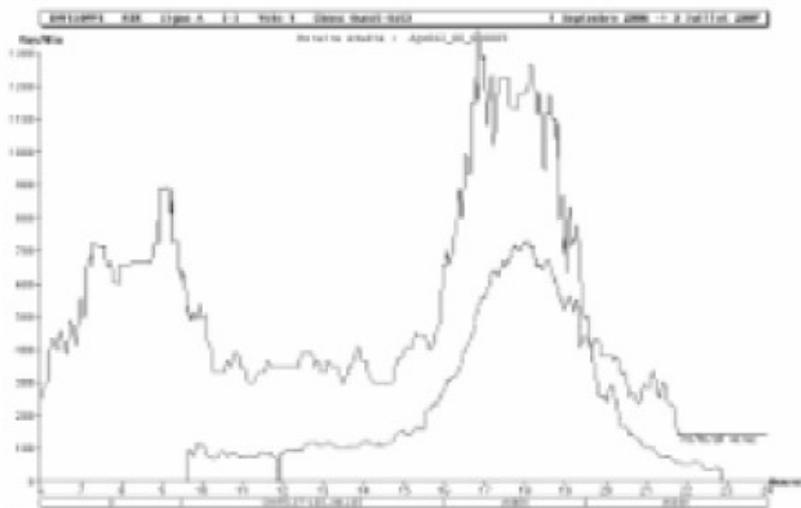
Gares	Intergare Voie 1	Intergare Voie 2	Gares	Intergare Voie 1	Intergare Voie 2
Saint-Germain-en-Laye (A1)					
Le Vésinet – Le Pecq					
Le Vésinet – Centre					

Chatou – Croissy					
Rueil-Malmaison					
Nanterre – Ville					
Nanterre – Université					
Nanterre – Préfecture					
La Défense					
Charles de Gaulle – Étoile					
Auber					
Châtelet-les Halles					
Gare de Lyon					
Nation					
Vincennes			Vincennes		
Fontenay-sous-Bois			Val de Fontenay		
Nogent-sur-Marne			Neuilly-Plaisance		
Joinville-le-Pont			Bry-sur-Marne		
Saint-Maur – Créteil			Noisy-le-Grand – Mont d'Est		
Le Parc de Saint-Maur			Noisy – Champs		
Champigny			Noisiel		
La Varenne – Chennevières			Lognes		
Sucy – Bonneuil			Torcy		
Boissy-Saint-Léger (A2)			Bussy-Saint-Georges		
			Val d'Europe		
			Marne-la-Vallée – Chessy (A4)		

Ce distancier, mis à jour annuellement, sert de référence au calcul de l'offre contractuelle et réalisée et prend en compte chacune des 2 voies (1 et 2).

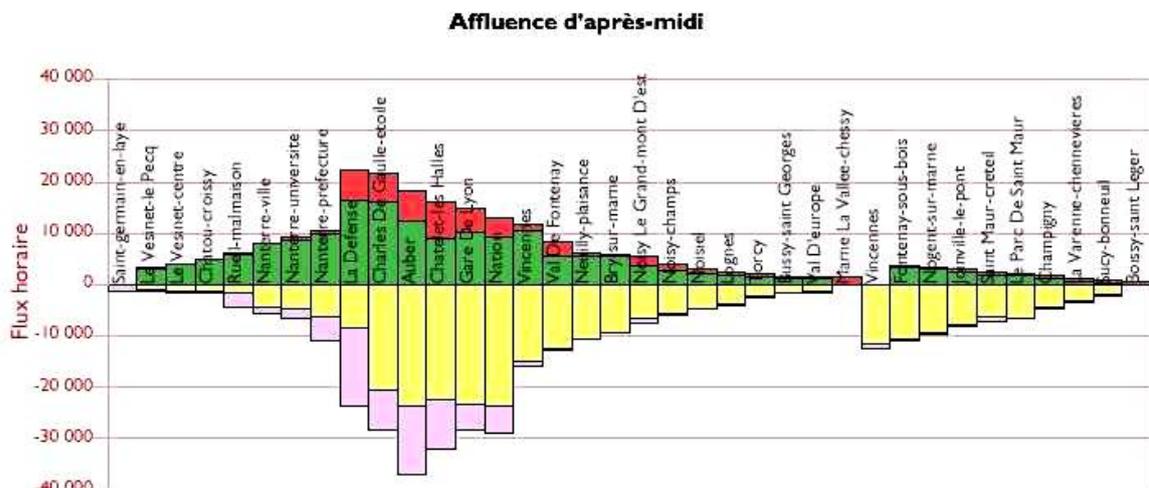
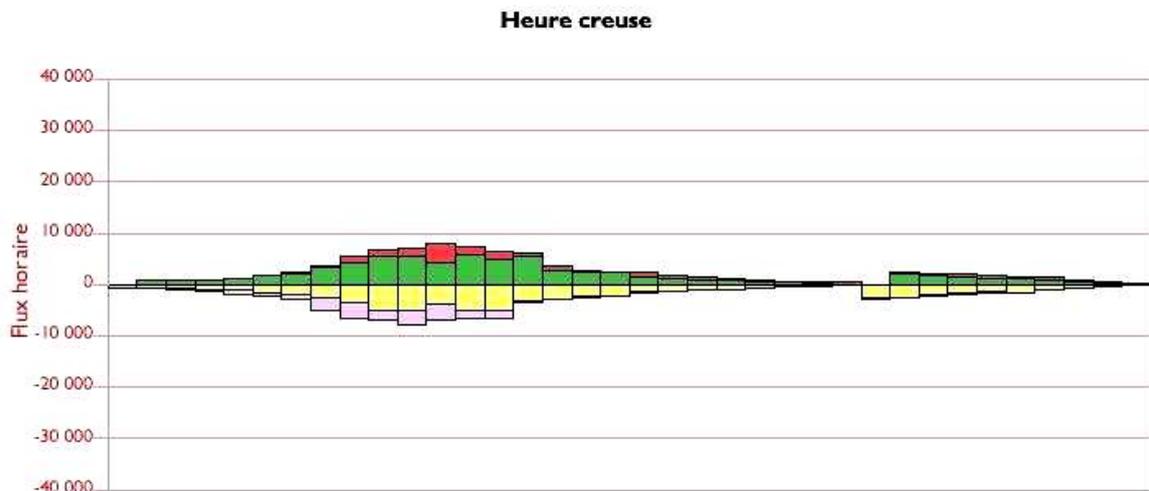
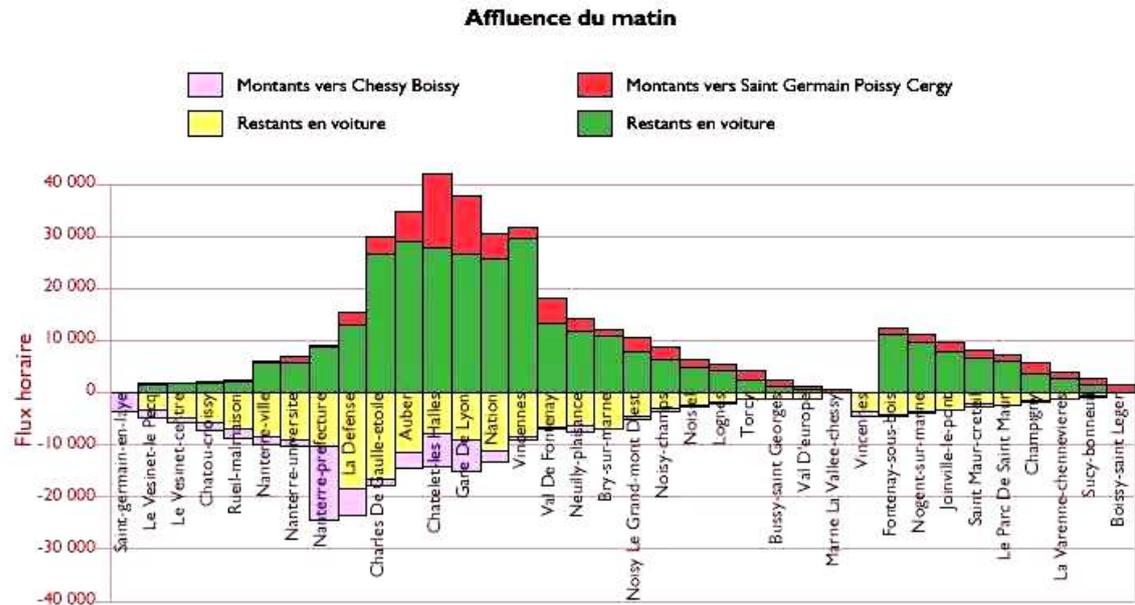
1.6 Offre et demande RER par JO type, pour l'inter-gare et le sens les plus chargés

JO plein trafic



1.7 Serpents de charge RER

En précisant à quel jour et quelles heures correspondent ces données :



1.8 Calendrier d'application des tableaux de marche RER

La description des tableaux de marche doit reprendre 100% de l'offre contractuelle.

Jour	janvier	février	mars	avril	mai	Juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
1		JO										
2		JO										
3		SA										
4		DF										
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

Légende : chaque couleur correspond à type de période

Plein Trafic	
Réduit	
Très Réduit	

Cette description reprend 100% de l'offre contractuelle pour l'année associée.

1.9 Nombre de trains RER par heure

Ces tableaux seront fournis par heure, par sens et par gare, pour les JO plein trafic, JO réduit, JO très réduit, SD plein trafic et SD réduit.

Voie 2 Sens EST > OUEST	5h00 - 5h59	6h00 - 6h59	7h00 - 7h59	8h00 - 8h59	9h00 - 9h59	10h00- 10h59	11h00- 11h59
Marne-la-Vallée-Chessy							
Val d'europe							
Bussy-Saint-Georges							
Torcy							
Lognes							
Noisiel							
Noisy-Champs							
Noisy-le-Grand-Mont d'Est							
Bry-sur-Marne							
Neuilly-Plaisance							
Val de Fontenay							
Boissy-Saint-Léger							
Sucy-Bonneuil							
La Varenne-Chennevières							
Champigny							
Le Parc de Saint-Maur							
Saint-Maur-Créteil							
Joinville-le-Pont							
Nogent-sur-Marne							
Fontenay-sous-bois							
Vincennes							
Nation							
Gare de Lyon							
Châtelet-Les Halles							
Auber							
Charles de Gaulle-Etoile							
La Défense							
Nanterre-Préfecture							
Nanterre-Université							
Nanterre-Ville							
Rueil-Malmaison							
Chatou-Croissy							
Le Vésinet-Centre							
Le Vésinet-Le Pecq							
Saint-Germain-en-Laye							

1.10 Offre par tableau de marche RER (nombre de trains)

Gare	Sens Est->Ouest					Sens Ouest->Est				
	Plein trafic		Réduit / très réduit			Plein trafic		Réduit / très réduit		
	JO	SD	JO réduit	JO très réduit	SD	JO	SD	JO réduit	JO très réduit	SD
Marne la Vallée-Chessy										
Val d'Europe										
Bussy-Saint-Georges										
Torcy										
Lognes										
Noisiel										
Noisy-Champs										
Noisy-le-Grand										
Bry-sur-Marne										
Neuilly-Plaisance										
Val de Fontenay										
Boissy-Saint-Léger										
Sucy-Bonneuil										
La Varenne-Chennevières										
Champigny										
Le Parc Saint-Maur										
Saint-Maur-Créteil										
Joinville le Pont										
Nogent sur Marne										
Fontenay-sous-Bois										
Vincennes										
Nation										
Gare de Lyon										
Châtelet-les Halles										
Auber										
Charles de Gaulle-Etoile										
La Défense										
Nanterre-Préfecture										
Nanterre-Université										
Nanterre-Ville										
Rueil-Malmaison										
Chatou-Croissy										
Le Vésinet-Centre										
Le Vésinet-Le Pecq										
Saint-Germain-en-Laye										

1.11 Horaires des premiers et derniers RER par gare

:

Gares (46)	Sens 1			Sens 2				Correspondances			Accès PMR
	Premier train	Dernier train		Premier train	Dernier train			Méto	RER	SNCF	
Marne-la Vallée-Chessy	05:13	-	00:20	06:01	01:15	-	-			SNCF	
Val d'Europe	05:15	-	00:23	05:58	01:12	-	-				
Bussy-Saint-Georges	05:20	-	00:27	05:53	01:08	-	-				
Torcy	05:09	-	00:31	05:50	01:05	-	01:20				
Lognes	05:11	-	00:33	05:47	01:02	-	01:17				
Noisiel	05:13	-	00:35	05:45	01:00	-	01:15				
Noisy-Champs	05:16	-	00:38	05:42	00:57		01:12				
Noisy-le-Grand-Mont-d'Est	05:19	-	00:41	05:39	00:55		01:09				
Bry-sur-Marne	05:21	-	00:43	05:37	00:52		01:07				
Neuilly-Plaisance	05:23	-	00:45	05:35	00:50		01:05				
Val de Fontenay	05:26	-	00:48	05:32	00:48		01:02		E	SNCF	
Boissy-Saint-Léger	05:02	00:17		06:05	-	01:15	-				
Sucy-Bonneuil	05:04	00:20		06:01	-	01:12	-				
La Varenne-Chennevières	05:07	00:23		05:58	-	01:09	-				
Champigny	05:09	00:25		05:56	-	01:07	-				
Le Parc de Saint-Maur	05:12	00:27		05:53	-	01:04	-				
Saint-Maur-Créteil	05:14	00:29		05:52	-	01:03	-				
Joinville le Pont	05:16	00:31		05:49	-	01:00	-				
Nogent sur Marne	05:18	00:34		05:47	-	00:58	-				
Fontenay-sous-Bois	05:20	00:35		05:45	-	00:56	-				
Vincennes	05:23	00:38	00:52	05:28	00:43	00:54	00:58				
Nation	05:26	00:41	00:55	05:25	00:40	00:50	00:55	1-2-6-9			
Gare de Lyon	05:29	00:44	00:58	05:22	00:38	00:48	00:53	1 - 14	D	SNCF	
Châtelet-les Halles	05:32	00:47	01:01	05:19	00:35	00:45	00:50	1,4,7,11	B - D		
Auber	05:35	00:50	01:04	05:16	00:32	00:42	00:47	3-7-8-9	E		
Charles de Gaulle-Etoile	05:38	00:53	01:07	05:13	00:29	00:39	00:44	1 - 2 - 6			
La Défense	05:42	00:57	01:11	05:09	00:25	00:35	00:40	1		SNCF	
Nanterre-Préfecture	05:44	00:59	01:13	05:07	00:23	00:33	00:38				
Nanterre-Université	05:46	01:01	01:15	05:05	-	00:31				SNCF	
Nanterre-Ville	05:49	01:03	01:17	05:03	-	00:29					
Rueil-Malmaison	05:19	01:05	01:20	05:00	-	00:26					
Chatou-Croissy	05:20	01:07		05:12	-	00:24					
Le Vésinet-Centre	05:23	01:09		05:10	-	00:22					
Le Vésinet-Le Pecq	05:25	01:11		05:08	-	00:20					
Saint-Germain-en-Laye	05:29	01:15		05:05	-	00:17					

2. Informations relatives au métro

2.1 Le schéma de la ligne de métro



2.2 Les caractéristiques de la ligne de métro

Caractéristiques de la ligne	
Longueur de la ligne :	xxx km
Nombre de stations :	xxx stations
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx – xxhxx

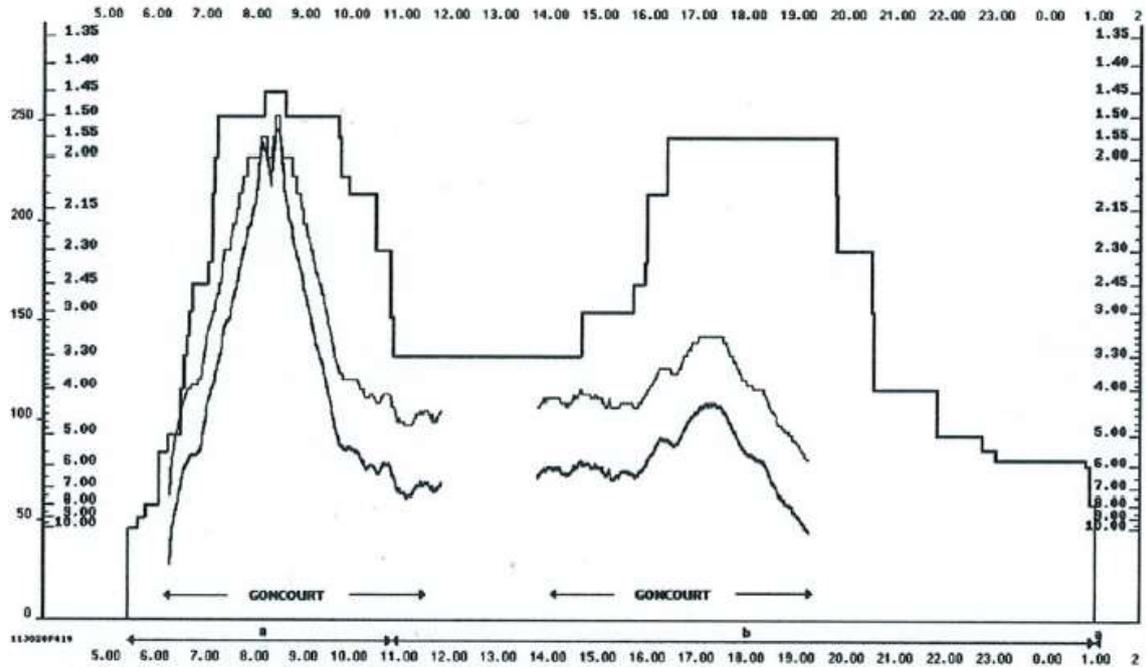
Production prévue pour 2007	
Ligne 1 – millions de TK totaux	xx TK

2.3 Tableaux de marche de la ligne de métro

Jour Période	Type de trafic	Nombre Prévisionnel de jours	Nombre de passages sens 1	Nombre de passages sens 2	Nombre de trains Maxi	TK Com.	TK Tot.
JO hiver spécial	Plein trafic	x	x	x	X	x	x
Vendredi +1h		x	x	x	X	x	x
JO Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
SA Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
DF Hiver +1h		x	x	x	x	x	x
DF Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
JO mi-saison spécial	Nuit festive	x	x	x	x	x	x
Vendredi Mi saison +1h		x	x	x	x	x	x
JO Demi saison	Allégé	x	x	x	x	x	x
Vendredi Juillet +1h		x	x	x	x	x	x
JO Juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x
Vendredi août +1h		x	x	x	x	x	x
JO Août	Très réduit	x	x	x	x	x	x
SA Été	Réduit	x	x	x	x	x	x
DF été +1h		x	x	x	x	x	x
DF Été	Réduit	x	x	x	x	x	x
TOTAL		365	x	x		x	x

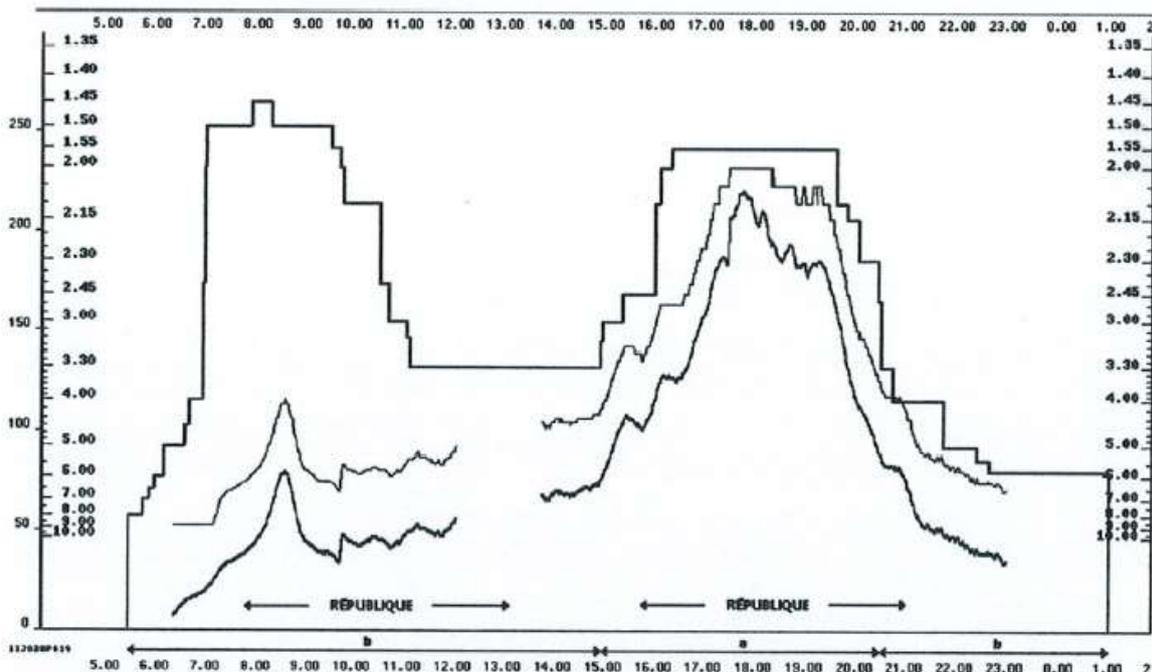
2.4 offre et demande métró par JO type, pour l'interstation et le sens les plus chargés

JO hiver



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 1 en direction de Châtelet

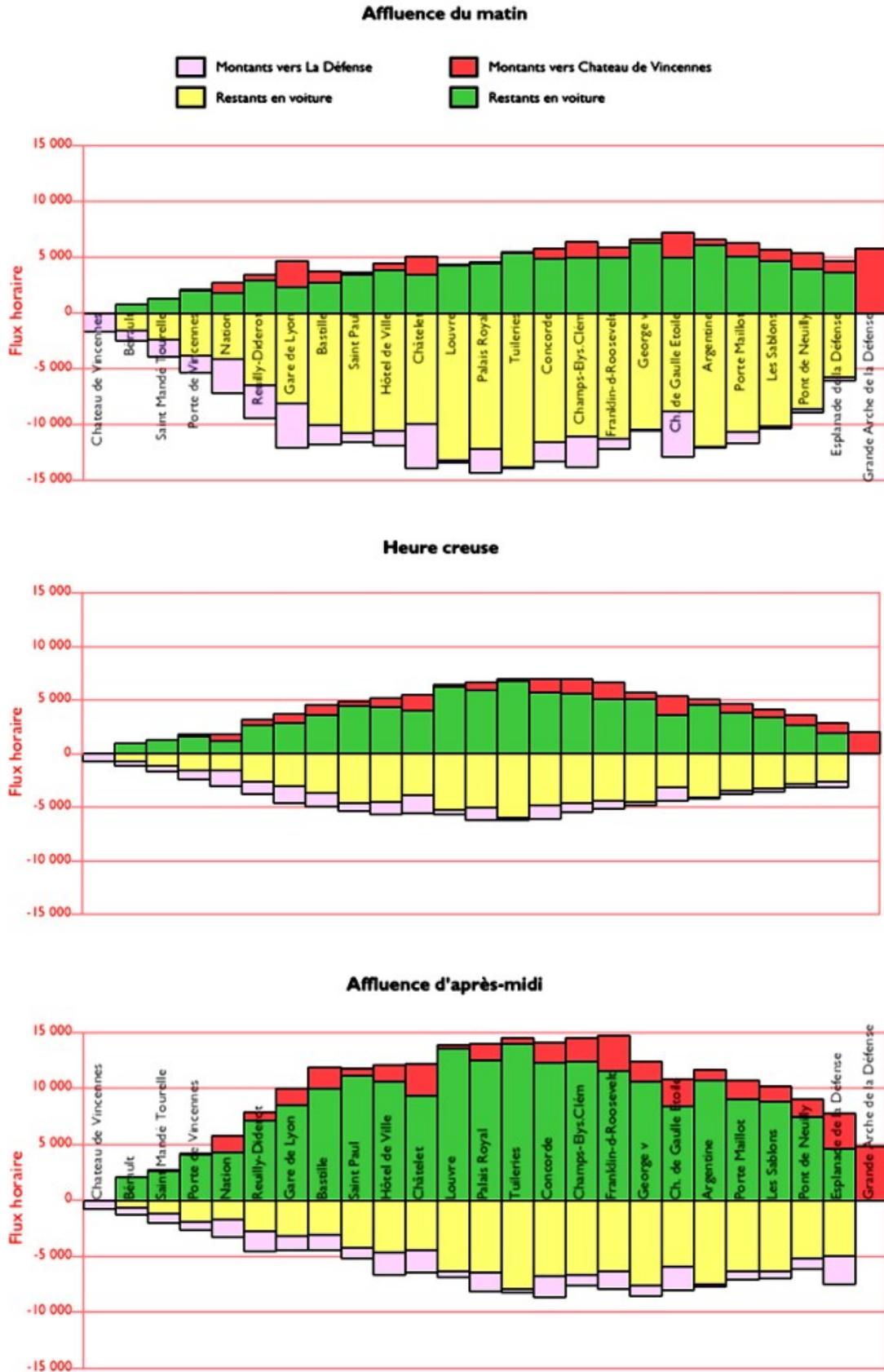
JO Demi saison



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 2 en direction de Mairie des Lilas

Données à communiquer pour tous les JO et pour chaque sens

2.5 Serpents de charge métro



2.6 Calendrier d'application des tableaux de marche métro

- Informations à communiquer par ligne ;
- Pour chaque jour, est indiqué le type de TM appliqué (JO plein trafic, SA plein trafic, JO allégé, DI plein trafic...)
- Cette description reprend 100% des tableaux de marches appliqués sur l'année associée.

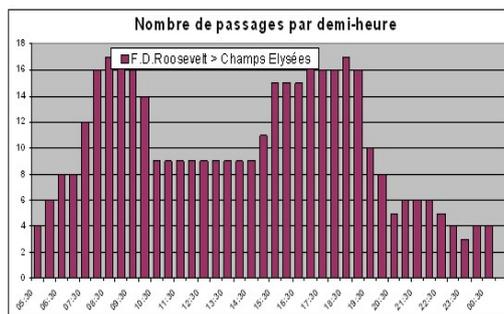
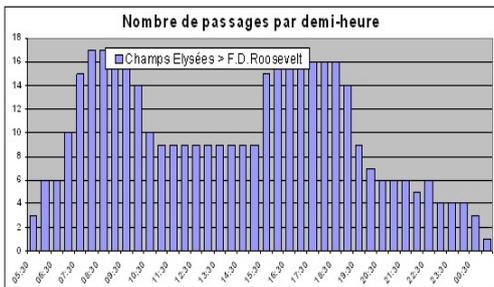
Ligne 01

lundi 1 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
mardi 2 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 3 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 4 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 5 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 6 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 7 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 8 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 9 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 10 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 11 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 12 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 13 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 14 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 15 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 16 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 17 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 18 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 19 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 20 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 21 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 22 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 23 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 24 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 25 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 26 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 27 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 28 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 29 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 30 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 31 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 1 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 2 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 3 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 5 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 6 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 7 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 8 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 9 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 10 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 11 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 12 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 13 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 14 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 15 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 16 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 17 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 18 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 19 février 2007	JO ALLÉGÉ
mardi 20 février 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 21 février 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 22 février 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 23 février 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 24 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 25 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 26 février 2007	JO ALLÉGÉ
mardi 27 février 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 28 février 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 1 mars 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 2 mars 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 3 mars 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 mars 2007	DI PLEIN TRAFIC
	etc etc

2.7 Nombre de passages par demi-heure à l'interstation de métro la plus chargée

Données communiquées annuellement pour chaque ligne, pour les JO, samedis et dimanches d'hiver. Ces tableaux sont fournis par type de TM.

Fréquences un JO d'hiver : (nombre de passages par 1/2 heure)



de :	à :	de Champs Elysees vers F.D. Roosevelt	de F.D. Roosevelt vers Champs Elysees
05:30	06:00	3	4
06:00	06:30	6	6
06:30	07:00	6	8
07:00	07:30	10	8
07:30	08:00	15	12
08:00	08:30	17	16
08:30	09:00	17	17
09:00	09:30	16	17
09:30	10:00	16	16
10:00	10:30	14	14
10:30	11:00	10	9
11:00	11:30	9	9
11:30	12:00	9	9
12:00	12:30	9	9
12:30	13:00	9	9
13:00	13:30	9	9
13:30	14:00	9	9
14:00	14:30	9	9
14:30	15:00	9	9
15:00	15:30	9	11
15:30	16:00	15	15
16:00	16:30	16	15
16:30	17:00	16	15
17:00	17:30	17	17
17:30	18:00	16	16
18:00	18:30	16	16
18:30	19:00	16	17
19:00	19:30	14	16
19:30	20:00	9	10
20:00	20:30	7	8
20:30	21:00	6	5
21:00	21:30	6	6
21:30	22:00	6	6
22:00	22:30	5	6
22:30	23:00	6	5
23:00	23:30	4	4
23:30	00:00	4	3
00:00	00:30	4	4
00:30	01:00	3	4
01:00	01:30	1	

398

398

2.8 Horaires des premiers et derniers métros par station

Pour un JO :

Station (25)	Voie 1		Voie 2		Correspondances			PMR
	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	00:40	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:44	05:54	01:10				
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du Louvre	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:59	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées – Clemenceau	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A		

Pour les vendredis et samedis

Station (25)	Voie 1		Voie 2		Correspondances			PMR
	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	01:41	05:59	02:15				
Béaumont	05:31	01:42	05:57	02:13				
Saint-Mandé	05:32	01:43	05:56	02:12				
Porte de Vincennes	05:34	01:44	05:54	02:10				
Nation	05:35	01:46	05:52	02:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	01:48	05:51	02:07	8			
Gare de Lyon	05:35	01:49	05:49	02:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	01:51	05:47	02:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	01:53	05:45	02:01				
Hôtel de Ville	05:40	01:54	05:44	02:00	11			
Châtelet	05:41	01:55	05:42	01:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	01:57	05:41	01:58				
Palais-Royal – Musée du Louvre	05:43	01:58	05:40	01:57	7			
Tuileries	05:44	01:59	05:39	01:55				
Concorde	05:46	02:00	05:38	01:54	8-12			
Champs-Élysées – Clemenceau	05:47	02:02	05:36	01:53	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	02:03	05:35	01:51	9			
George V	05:50	02:04	05:33	01:50				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	02:06	05:32	01:49	2-6	A		
Argentine	05:53	02:07	05:31	01:48				
Porte Maillot	05:54	02:08	05:30	01:46		C		
Les Sablons	05:56	02:10	05:34	01:45				
Pont de Neuilly	05:57	02:11	05:32	01:43				
Esplanade de la Défense	05:59	02:13	05:31	01:42				
La Défense	06:01	02:15	05:30	01:41		A	SNCF	

Pendant la durée du Contrat, les formats de restitution de ces données pourront faire l'objet d'échanges entre les Parties dans la perspective de les faire évoluer en cas de besoins.

ANNEXE I-A-2

SERVICE COMPLEMENTAIRE

POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1er janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 juin au 22 juin) de chaque année, la RATP maintient toute la nuit les services suivants :

- Métro : lignes 1, 2, 4, 6, 9 et 14 avec ouverture des seules stations importantes ou de correspondance ;
- RER : lignes A et B dans leur totalité.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévues dans le service contractuel pour les portions de réseau définies ci-après.

1- Métro :

1-1 Circulation des trains :

Pendant la nuit de la Fête de la Musique, les lignes 1, 2, 4, 6, 9, 14 circulent toute la nuit entre 1h15 et 5h30 et entre 2h15 à 5h30 pendant la nuit du 31 décembre au 1er janvier, avec des intervalles de 3mn à 6mn selon les lignes. Toutefois, pendant la période des travaux et des essais liés à son automatisation, la ligne 4 pourra éventuellement être remplacée par la ligne 5 sous réserve de validation d'Île de France Mobilités.

1-2 Stations ouvertes :

- Ligne 1 : Château de Vincennes, Nation, Gare de Lyon, Bastille, Châtelet, Concorde, Franklin-D-Roosevelt, George V, Charles de Gaulle-Etoile, Porte Maillot, Pont de Neuilly, Grande Arche la Défense
- Ligne 2 : Nation, Père Lachaise, Belleville, La Chapelle, Barbès- Rochechouart, Anvers, Pigalle, Place de Clichy, Charles de Gaulle-Etoile, Dauphine
- Ligne 4 : Mairie de Montrouge, Porte d'Orléans, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Saint-Michel, Châtelet, Les Halles, Strasbourg-Saint-Denis, Gare de l'Est, Gare du Nord, Barbès - Rochechouart, Porte de Clignancourt et Bagneux lorsque le prolongement sera effectif.
- Ligne 5 (en cas de remplacement de L4) : Place d'Italie, Quai de la râpée, Bastille, Oberkampf, Jacques Bonsergent, Gare de l'Est, Jaurès, Laumière, Porte de Pantin, Eglise de Pantin et Bobigny-Pablo Picasso.
- Ligne 6 : Nation, Bercy, Place d'Italie, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Cambronne, La Motte Picquet-Grenelle, Bir-Hakeim, Trocadéro, Boissière, Kléber, Charles de Gaulle-Etoile
- Ligne 9 : Mairie de Montreuil, Porte de Montreuil, Nation, Oberkampf, Strasbourg-Saint-Denis, Grands Boulevards, Havre-Caumartin, St Augustin, Franklin-D-Roosevelt, Alma-Marceau, Trocadéro, La Muette, Porte de Saint-Cloud, Pont de Sèvres
- Ligne 14 : Olympiades, Bibliothèque, Cour Saint-Emilion, Bercy, Gare de Lyon, Châtelet, Pyramides, Madeleine, St Lazare, Pont Cardinet, Porte de Clichy, Clichy-Saint-Ouen, Mairie de Saint-Ouen

2- RER :

2-1 Circulation des trains :

Les lignes A et B du RER sont maintenues en service avec des intervalles de l'ordre de 18mn dans les gares centrales et de 35mn dans les gares de banlieue. L'interconnexion est maintenue à Nanterre Préfecture sur la ligne A et à Gare du Nord sur la ligne B.

2-2 Gares ouvertes :

- Ligne A : Nation, Gare de Lyon, Châtelet-les Halles, Auber, Charles de Gaulle-Etoile, La Défense et les 29 gares de banlieue
- Ligne B : Denfert-Rochereau, Saint-Michel, Port Royal, Luxembourg, Châtelet-les Halles, Gare du Nord et les 26 gares de banlieue.

ANNEXE I-A-3

LISTE ET NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE

Un événement exceptionnel est un événement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort d'offre, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet événement.

La liste des événements et niveaux d'offre associés est révisée annuellement et transmise à Île-de-France Mobilités par la RATP au plus tard le 31/10 de l'année n-1. Le kilométrage indiqué est inclus dans le volume d'offre contractuelle décrit en annexe I-A-4.

La liste des renforts exceptionnels considérés est la suivante :

1. Métro

- Salons : Agriculture, Auto, cheval, Nautique ;
- Foire de Paris, Foire du Trône ;
- de 20 à 30 événements au Parc des Princes ;
- Internationaux de France de tennis au stade Roland Garros ;
- de 10 à 20 événements au Stade de France ;
- Marche des fiertés, Solidays, Techno parade, Tropical Carnaval, Rock en Seine ;
- Défilés militaires du 14 juillet ;
- Arrivée du Tour de France ;
- Renforts magasins au mois de décembre ;
- Renforts matin du 1^{er} janvier ;
- Les Nuits Festives exceptionnelles du Jour de l'An et de la fête de la musique.

2. RER ligne A

- Les Nuits Festives exceptionnelles du jour de l'An et de la Fête de la Musique
- Renforcements de capacité le soir (formation en UM jusqu'à fin de service) pour 5 à 10 soirées.

3. RER ligne B

- Les Nuits Festives exceptionnelles du jour de l'An et de la Fête de la Musique
- Circulations supplémentaires pour les matchs ou concerts au stade de France pour 15 à 20 journées
- Renforcement de capacité le soir (formation UM jusqu'à fin de service) pour 10 à 15 soirées dont les événements Stade de France en soirée, le salon du Bourget (tous les deux ans), certains événements au Parc des expositions de Villepinte et la dernière semaine d'août

Compte tenu des évolutions d'offre passées (formation UM en soirée tous les vendredis, samedis, dimanches et jours fériés de l'année sur la ligne B du RER), les soirées pour la fête de l'Humanité, le 14 juillet et le salon du Cheval sont déjà renforcées.

4. Nuits Festives Supplémentaires

A titre exceptionnel, dans les conditions prévues au contrat, Île-de-France Mobilités peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 événements prévus contractuellement, pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives soit 3 Nuits

Festives supplémentaires sur le même périmètre que les 2 nuits prévues au contrat. Par ailleurs, d'éventuels ajustements de périmètre pourront intervenir après accord des 2 parties. Les dates des trois grandes nuits festives non identifiées seront précisées par Île-de-France Mobilités à la RATP au moins 6 mois avant leur mise en œuvre effective et feront l'objet d'un avenant au contrat. Conformément à l'article 3-4 partie 2 du contrat, une réflexion sera menée par Ile-de-France Mobilités et la RATP afin d'étudier les possibilités d'augmentation du nombre de nuits type « Nuit festives » pour le mode métro. A l'issue de ces échanges, le nombre de nuits festives supplémentaire pourra être intégré par avenant au contrat.

5. Détails et bilan annuel

Le détail des TKC, VKC métro et RER par ligne et par événement est communiqué en complément de cette liste sous forme informatique, ainsi que les stations de métro ouvertes la nuit du 31 décembre.

Un bilan portant sur la réalisation des évènements exceptionnels sera réalisé annuellement.

ANNEXE I-A-4 VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 4 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat.

Ces niveaux annuels intègrent les événements exceptionnels récurrents décrits dans l'annexe I-A-3 (hors nuits festives supplémentaires), et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat. Ces volumes sont élaborés sur la base d'un calendrier indicatif couvrant la durée du contrat. Ils feront l'objet d'une mise à jour au plus tard à l'échéance annuelle de transmission de l'offre de référence de l'année N.

Les données kilométriques (trains x km commerciaux TKC, trains x km totaux TKT et voitures x km commerciales VKC pour le RER) détaillées par ligne (métro) ou branche de ligne (RER) figurent dans l'annexe suivante communiquée sous forme informatique au format Excel.

1- Métro

Périmètre : hors avenant de prolongement de la ligne 14 à Mairie de Saint Ouen

Production aux heures de pointe :

	2021		2022		2023		2024	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	0,723	0,723	0,722	0,722	0,722	0,722	0,724	0,724
Ligne 2	0,419	0,419	0,418	0,418	0,420	0,420	0,420	0,420
Ligne 3-3 bis	0,416	0,416	0,415	0,415	0,415	0,415	0,417	0,417
Ligne 4	0,437	0,437	0,437	0,437	0,436	0,436	0,438	0,438
Ligne 5	0,515	0,515	0,514	0,514	0,515	0,515	0,516	0,516
Ligne 6	0,477	0,477	0,477	0,477	0,476	0,476	0,478	0,478
Ligne 7-7 bis	0,706	0,706	0,705	0,705	0,706	0,706	0,708	0,708
Ligne 8	0,671	0,671	0,671	0,671	0,669	0,669	0,673	0,673
Ligne 9	0,688	0,688	0,688	0,688	0,686	0,686	0,690	0,690
Ligne 10	0,250	0,250	0,250	0,250	0,250	0,250	0,251	0,251
Ligne 11	0,233	0,233	0,233	0,233	0,233	0,233	0,234	0,234
Ligne 12	0,446	0,446	0,445	0,445	0,445	0,445	0,447	0,447
Ligne 13	0,709	0,709	0,708	0,708	0,709	0,709	0,710	0,710
Ligne 14	0,363	0,363	0,363	0,363	0,364	0,364	0,364	0,364
Total	7,054	7,054	7,046	7,046	7,047	7,047	7,071	7,071

Unité : millions

Production hors heures de pointe :

	2021		2022		2023		2024	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	4,201	4,247	4,199	4,245	4,197	4,243	4,209	4,209
Ligne 2	2,585	2,590	2,584	2,589	2,583	2,588	2,591	2,591
Ligne 3-3 bis	2,516	2,530	2,515	2,529	2,514	2,528	2,521	2,521
Ligne 4	2,820	2,824	2,818	2,822	2,817	2,821	2,825	2,825
Ligne 5	3,073	3,080	3,071	3,078	3,070	3,077	3,079	3,079
Ligne 6	3,016	3,026	3,014	3,025	3,013	3,023	3,022	3,022
Ligne 7-7 bis	4,487	4,515	4,485	4,513	4,483	4,511	4,496	4,496
Ligne 8	4,106	4,114	4,104	4,112	4,102	4,110	4,114	4,114
Ligne 9	3,963	3,994	3,961	3,992	3,960	3,991	3,971	3,971
Ligne 10	1,711	1,725	1,710	1,724	1,709	1,723	1,714	1,714
Ligne 11	1,389	1,394	1,389	1,393	1,388	1,393	1,392	1,392
Ligne 12	2,957	2,962	2,956	2,961	2,955	2,959	2,963	2,963
Ligne 13	4,457	4,471	4,455	4,468	4,453	4,466	4,466	4,466
Ligne 14	2,330	2,350	2,328	2,349	2,327	2,348	2,334	2,334
Total	43,612	43,822	43,590	43,800	43,573	43,782	43,699	43,699
OrlyVal	0,723	0,734	0,723	0,734	0,722	0,722	0,724	0,735

Unité : millions

dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels :

	2021	2022	2023	2024
Ligne 1	0,006	0,006	0,006	0,006
Ligne 2	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 3	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 3 bis				
Ligne 4	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 5	0,004	0,004	0,004	0,004
Ligne 6	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 7	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 7 bis				
Ligne 8	0,025	0,025	0,025	0,025
Ligne 9	0,015	0,015	0,015	0,015
Ligne 10	0,025	0,025	0,025	0,025
Ligne 11	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 12	0,005	0,006	0,005	0,006
Ligne 13	0,014	0,014	0,014	0,014
Ligne 14				
Total	0,110	0,111	0,110	0,111

Unité : millions

Remarques :

- Les lignes 3 et 3 bis sont considérées comme une seule ligne pour le suivi de la production.
- Les lignes 7 et 7 bis sont considérées comme une seule ligne pour le suivi de la production.
- La production du métro Orlyval ne distingue pas la production heures de pointe de la production hors heures de pointe. Le volume indiqué correspond à la production sur l'ensemble du service.
- Le détail des évènements exceptionnels correspondant aux TK chiffrés figure dans l'annexe I-A-3.

Nuits festives exceptionnelles supplémentaires

La production moyenne pour trois nuits festives supplémentaires par an est de l'ordre de 0,038 millions de TKC.

2- RER

RER A

Production aux heures de pointe	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
Vincennes-Nanterre Préfecture	1,048	1,055	10,483	1,041	1,048	10,413	1,029	1,035	10,286	1,037	1,044	10,371
Vincennes-Boissy Saint Léger	0,190	0,192	1,898	0,188	0,191	1,884	0,186	0,189	1,862	0,188	0,190	1,877
Vincennes-Marne la Vallée Chessy	0,432	0,435	4,323	0,430	0,432	4,298	0,425	0,427	4,246	0,428	0,431	4,282
Nanterre Préfecture-Saint Germain	0,138	0,151	1,383	0,137	0,150	1,374	0,136	0,148	1,357	0,137	0,149	1,368

Production hors heures de pointe	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
Vincennes-Nanterre Préfecture	2,563	2,568	24,574	2,565	2,570	24,602	2,566	2,571	24,628	2,573	2,578	24,682
Vincennes-Boissy Saint Léger	1,223	1,273	11,780	1,223	1,273	11,780	1,223	1,272	11,786	1,226	1,276	11,815
Vincennes-Marne la Vallée Chessy	2,488	2,560	24,046	2,486	2,558	24,039	2,481	2,553	24,000	2,491	2,563	24,084
Nanterre Préfecture-Saint Germain	0,852	0,903	8,210	0,852	0,903	8,211	0,851	0,902	8,212	0,854	0,905	8,233

Dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les événements exceptionnels	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
Vincennes-Nanterre Préfecture	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014
Vincennes-Boissy Saint Léger	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,006

Vincennes-Marne la Vallée Chessy	0,001	0,001	0,012	0,001	0,001	0,012	0,001	0,001	0,012	0,001	0,001	0,012
Nanterre Préfecture-Saint Germain	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,005

RER B

Production aux heures de pointe	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
<i>Unité : million</i>												
Gare du Nord - Bourg la Reine (km)	0,59	0,60	4,74	0,59	0,60	4,73	0,59	0,60	4,69	0,59	0,60	4,71
Bourg la Reine - Robinson (km)	0,02	0,02	0,16	0,02	0,02	0,16	0,02	0,02	0,15	0,02	0,02	0,15
Bourg la Reine - St.Rémy lès Chevreuse (km)	0,26	0,27	2,11	0,26	0,27	2,11	0,26	0,27	2,09	0,26	0,27	2,10

Production hors heures de pointe	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
<i>Unité : million</i>												
Gare du Nord - Bourg la Reine (km)	1,69	1,71	13,03	1,69	1,71	13,04	1,70	1,71	13,06	1,70	1,71	13,09
Bourg la Reine - Robinson (km)	0,16	0,17	1,25	0,16	0,17	1,25	0,16	0,17	1,25	0,16	0,17	1,26
Bourg la Reine - St.Rémy lès Chevreuse (km)	1,54	1,61	12,04	1,54	1,61	12,04	1,54	1,61	12,04	1,55	1,61	12,08

Dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels	2021			2022			2023			2024		
	TKC	TKT	VKC									
<i>Unité : million</i>												
Gare du Nord - Bourg la Reine (km)	0,001	0,001	0,018	0,001	0,001	0,018	0,001	0,001	0,018	0,001	0,001	0,018
Bourg la Reine - Robinson (km)	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,002
Bourg la Reine - St.Rémy lès Chevreuse (km)	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014	0,001	0,001	0,014

3 - Détail mensuel de la production contractuelle - Métro et RER

Au-delà du niveau d'offre annuel prévu à la présente annexe, la RATP fournira annuellement, en complément et pour information, le détail mensuel de la production contractuelle, dans un fichier Excel dédié, selon l'exemple des formats ci-dessous, en distinguant les heures de pointes d'une part, et hors heures de pointe d'autre part (hors événements exceptionnels). A partir de l'année 2022, la RATP le fournira pour information au plus tard au 1^{er} mars de chaque année. Les Parties conviendront en cours d'exécution du Contrat des modalités de transmission et de présentation de ces informations.

Métro

Ligne (Production aux heures de pointe) Unité en million	janvier		février		mars		avril		mai		juin		juillet		août		septembre		octobre		novembre		Décembre	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1																								
Ligne 2																								
Ligne 3 - 3B																								
Ligne 4																								
Ligne 5																								
Ligne 6																								
Ligne 7 - 7B																								
Ligne 8																								
Ligne 9																								
Ligne 10																								
Ligne 11																								
Ligne 12																								
Ligne 13																								
Ligne 14																								
Total métro																								

RER

Ligne (Production aux heures de pointe) Unité en million	janvier			février			mars			avril			mai			juin		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes-Nanterre Préfecture																		
Vincennes-Boissy Saint Léger																		
Vincennes-Marne la Vallée Chessy																		
Nanterre Préfecture-Saint Germain																		

4- Distinction production heures de pointe / hors heures de pointe sur le métro et RER

L'engagement de production de l'offre contractuelle métro et RER sur l'ensemble du service distingue, à l'exception de la ligne Orlyval qui est mesurée sur l'ensemble de la journée :

- Pour le métro et les tronçons centraux RER : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (de 7 heures 30 à 9 heures 30) et celles du

soir (de 16 heures 30 à 19 heures 30), dans le sens de la charge pour le métro, dans les deux sens de circulation sur les tronçons centraux pour le RER

- Pour les branches RER hors tronçons centraux : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (départ entre 7h00 et 9h00) et celles du soir (arrivée entre 17h00 à 20h00), dans le sens de la charge pour les branches de RER à l'exception des tronçons centraux
- Pour l'ensemble des lignes : la période des heures hors heures de pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

5- Modalités de calcul pour la production Métro

5-1 Production heures de pointe

Pour le métro, la RATP détermine quotidiennement le nombre de passages aux heures de pointe mesuré à la station de comptage, généralement sur la première station située après le terminus d'expédition (ou après la convergence sur les lignes à fourche) sur la voie de plus fort trafic par une méthode exhaustive basée sur les outils de suivi des circulations.

Le nombre de passages non réalisés est converti en kilomètres commerciaux non réalisés, selon les longueurs des lignes figurant à l'offre contractuelle annuelle, ce qui constitue la production heures de pointe non réalisée.

La production heures de pointe réalisée est calculée comme la différence entre la production heures de pointe contractuelle et la production heure de pointe non réalisée (calculée selon la méthode décrite précédemment). Les productions en contrepointe sont comptées comme « hors pointes ».

Pour l'indicateur de performance aux heures de pointe, les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés, au même titre que les événements relevant du cas de force majeure, et les périodes heures de pointe concernées par des travaux ayant généré des interruptions de trafic totales ou partielles impactant la station de mesure. Le détail du report des TKC concernés sera fourni à Ile-de-France Mobilités.

Tableau descriptif des points de mesure

Ligne	POINTE DU MATIN	POINTE DU SOIR
1	BERAULT	ARGENTINE
2	ALEXANDRE DUMAS	VICTOR HUGO
3	PERE LACHAISE	PEREIRE
4	SIMPLON	ALESIA
5	OURCQ	CAMPO FORMIO
6	PICPUS	BOISSIERE
7	PLACE D'ITALIE	CORENTIN CARIOU
8	CRETEIL PREFECTURE	BOUCICAUT
9	MARAICHERS	EXELMANS

10	MIRABEAU	JUSSIEU
11	PORTE DES LILAS	HOTEL DE VILLE
12	MAX DORMOY	CONVENTION
13	PLACE DE CLICHY	MALAKOFF - RUE E DOLET
14	BIBLIOTHEQUE FRANCOIS MITTERAND	CLICHY SAINT OUEN

Périmètre de la mesure

Sur les 4 lignes du métro hors lignes 3 bis et 7 bis, dont les TK sont comptabilisés respectivement avec les lignes 3 et 7.

5-2 Production hors heures de pointe

La RATP calcule quotidiennement une production globale journalière à partir du nombre de tours comptés au terminus de chaque ligne. Le calcul est basé sur le nombre de tours prévus initialement sur la journée (offre contractuelle). Les missions partielles prévues (garages, dégarages, retournements anticipés) sont comptées au prorata des distances parcourues. Le lendemain, les tours non réalisés sont renseignés dans le système informatique. La RATP calcule le nombre de tours réalisés comme la différence entre le nombre de tours théoriques prévus et le nombre de tours non réalisés. La production globale est ensuite calculée en multipliant le nombre de tours réalisés par la longueur commerciale de la ligne.

La production hors heure de pointe est calculée comme la différence entre la production globale et la production heures de pointe (calculée selon la méthode décrite précédemment). Les productions en contrepointe sont comptées comme « hors pointes ».

6- Modalités de calcul pour la production RER

6-1 Production heures de pointe

Tronçons centraux

Pour chaque ligne de RER, la RATP détermine quotidiennement l'ensemble des circulations qui parcourent tout ou partie du tronçon central, pendant la période des heures de pointe indiquée ci-avant. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

Sur la ligne A, de la gare de Nanterre-Préfecture à la gare de Vincennes, incluses.
Sur la ligne B, de la gare de Gare du Nord à la gare de Bourg-la-Reine, incluses.

Les événements relevant du cas de force majeure sont neutralisés.

Branches

Pour chaque branche de RER, la RATP détermine quotidiennement l'ensemble des trains partant vers le tronçon central pendant la période des heures de pointe du matin indiquée ci-dessus et l'ensemble des trains qui sortent du tronçon central vers la branche pendant la période des heures de pointe du soir indiquée ci-dessus. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues sur la branche par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

RER A :

- Vincennes - Marne la Vallée Chessy
- Vincennes - Boissy Saint Léger
- Nanterre Préfecture - St Germain en Laye

RER B :

- Bourg la Reine – Robinson
- Bourg la Reine - Saint Rémy lès Chevreuse

Les événements relevant du cas de force majeure sont neutralisés.

6-2 Modalités de calcul pour la production hors heures de pointe

La production hors heures de pointes est calculée comme la différence entre la production globale journalière (calculée selon les principes décrits pour le métro) et la production heures de pointe (calculée selon la méthode décrite précédemment). La production en contrepointe sur les branches est comptée comme « hors pointes ».

ANNEXE I-A-5

MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME

1- Référence

La RATP mesure pour chacune des lignes de métro et branche de RER la production kilométrique réalisée exprimée en train x kilomètres commerciaux. Cette production est mesurée selon les principes décrits à l'article 4-1 pour le métro et 9-1 pour le RER.

Une réfaction de charge est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP se trouve être mensuellement inférieure à la production de l'offre mensuelle contractuelle définie dans l'Annexe I-A-1, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat (sauf cas de force majeure), selon les cas suivants :

- Cas général
- Cas grève
- Cas Plan de transport adaptés travaux RATP programmés non validés par Île de France Mobilités

La réfaction du cas général, ne s'applique pas aux kilomètres non réalisés suite aux adaptations d'offre, à la demande d'Île-de-France Mobilités pour les cas faisant l'objet de dispositifs spécifiques selon les modalités prévues à l'Article 18 de la Partie 1 du présent Contrat.

A noter, dans les cas de travaux :

- Si Île-de-France Mobilités a validé les modalités opérationnelles du plan de transport adapté, les trains kilomètres non produits au titre de travaux sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.
- En cas de non-validation de travaux RATP par Île-de-France Mobilités, les kilomètres non produits sont restitués selon les coûts définis au paragraphe 2-2 de la présente annexe (taux de réfaction des travaux RATP programmés non validés) et le calcul de l'indicateur de production se base sur l'offre nominale.
- En l'absence d'un dispositif de substitution ou de renfort mis en place par la RATP, celle-ci s'engage à restituer à Île-de-France Mobilités l'ensemble des trains kilomètres non produits aux coûts définis au paragraphe 2-2 de la présente annexe (taux de réfaction du cas général).

Les refactions de charge sont appliquées soit par ligne de métro, soit par branche de ligne RER (y compris tronçon central).

Les coûts unitaires pour chaque train kilométrique non réalisé, selon les cas, sont définis au paragraphe 2 de la présente annexe

Les parties conviennent que le système de réfaction s'applique à partir du 1^{er} jour calendaire du mois suivant la signature du présent contrat.

2- Modalités de calcul des refactions de charges

2-1 Principe général

Pour chaque élément d'application des réfections de charges (par ligne pour le métro ou par branche ou tronçon central de ligne pour le RER), le montant de la réfaction de charges est calculé conformément aux dispositions des articles 4-1 pour le métro et 9-1 pour le RER.

Cette réfaction de charges est calculée mensuellement soit par ligne (Métro), soit par branche (RER).

Dans le cas du métro, la réfaction de charges est la somme des réfections de charges des lignes, arrondie au millier d'euros le plus proche.

Dans le cas du RER, la réfaction de charges de la ligne « RER A » (respectivement « RER B ») est la somme des réfections de charges des branches et du tronçon central de la ligne A (respectivement ligne B), arrondie au millier d'euros le plus proche.

2-2 Montant des réfections de charges

Les montants unitaires encourus sur chaque sous-réseau sont définis ci-dessous selon les cas, exprimés en €2015. Ces valeurs seront actualisées dans le cadre des travaux de mise à jour de la base CUS 21-24.

Cas	Métro	RER
Cas général	1,70 €	4,50 €
Cas grève RATP	5,56 €	9,45 €
Cas PTA travaux programmés non validés par Ile-de-France Mobilités	5,46 €	9,21 €

3- Reporting RATP (Métro et RER)

Chaque mois, la RATP détaillera et transmettra à Île-de-France Mobilités, pour information, ligne par ligne les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause.

Les éléments seront transmis en pourcentage de non-réalisation mensuelle par ligne métro et RER.

Un reporting en nombre de trains kilomètres commerciaux non réalisés pour causes sociales d'une part, et pour causes travaux RATP non validés d'autre part, sera fourni mensuellement à Île-de-France Mobilités.

Pour le Métro :

Courant 2021, les deux Parties feront évoluer le détail des causes données pour information.

Par exemple :

Famille de cause	Causes
Indisponibilité de personnel	Indisponibilité de personnel
Causes techniques et opérationnelles	Technique - Matériel roulant
	Technique – Infrastructures
	Exploitation - Gestion Exploitation
Causes externes	Incidents voyageurs

	Organismes externes
Causes sociales	Causes sociales
Ajustements de l'offre positifs ou négatifs	Evénements naturels et sanitaires exceptionnels
	PTA Travaux programmés validés par IDFM
	PTA Travaux programmés non validés par IDFM
	Renforts et substitution travaux RATP et SNCF
	Autres ajustements de l'offre

Pour le RER :

Le reporting est basé sur les causes suivantes :

- Cause Conduite
- Causes techniques
- Incidents voyageurs
- Causes sociales (mouvement social RATP)
- Pertes externes
- Difficultés SNCF
- Ajustement de l'offre

Les deux Parties s'engagent à étudier la pertinence de faire évoluer la grille de causes de non-production sur la durée du Contrat, sous réserve d'un accord à définir avec la SNCF.

Par ailleurs, pour les RER A et B, à titre informatif, la RATP détaillera chaque trimestre, conjointement avec SNCF Voyageurs, et avec décomposition mensuelle, les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée selon le type de cause suivant :

- Incidents liés aux avaries au matériel roulant ou à sa non mise à disposition par le mainteneur
- Incidents liés à la gestion des circulations, du matériel et du personnel
- Incidents liés au comportement du conducteur
- Actions d'un tiers visant à dégrader l'exploitation et/ou les installations
- Actions non liées à l'activité ferroviaire qui perturbent les circulations
- Incidents directement liés aux voyageurs
- Incidents liés aux installations ou la mise à disposition par le mainteneur
- Incidents sur une ligne autre que la ligne concernée mais impactant directement ou indirectement les circulations de la ligne
- Autres incidents affectant le réseau
- Pertes de production liées à des mouvements sociaux
- Ecart de production liée aux ajustements d'offre

ANNEXE I-A-6

PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE RER

Cette annexe décrit les procédures de modification de l'offre contractuelle du RER.

1. Les acteurs de la conception d'une nouvelle offre

1.1 La gestion du réseau

Les RER A et B ont la particularité de circuler sur deux réseaux : le réseau historique RATP, dont le gestionnaire d'infrastructure est la RATP et le Réseau Ferré National, dont le gestionnaire d'infrastructures est SNCF réseau. Les rôles de ces 2 gestionnaires sont différents sur leurs réseaux respectifs.

A ce titre, le calendrier des modifications d'offre sur les RER A et B est différencié selon que leur périmètre est commun (RATP et SNCF) ou non (uniquement RATP), et se cale sur le calendrier le plus contraint.

1.2 Les opérateurs de transport

Les opérateurs (RATP et SNCF Voyageurs) expriment les besoins de capacité liés à leur projet d'offre commerciale voyageurs et, relation avec Ile-de-France Mobilités.

Sur les RER A et B, les Directions de Lignes Unifiées permettent une meilleure collaboration des deux opérateurs. Elles ont, sous la responsabilité de la RATP et de la SNCF dans leurs périmètres respectifs, la charge de la conception de l'offre (nominale et adaptations temporaires), le suivi et l'analyse de la production et de la ponctualité ligne entière, et la gestion de l'information voyageur et s'assurent ensemble des objectifs communs de la ligne.

1.3 L'Autorité Organisatrice de la Mobilité : Ile de France Mobilités

Île-de-France Mobilités, conformément aux textes en vigueur, élabore en relation avec les opérateurs la consistance, la nature, le niveau d'offre, ainsi que le niveau de performance des services de transport ferroviaires de voyageurs en Ile-de-France ainsi que le parc de matériel roulant affecté à ces services et les conditions technico-commerciales de réalisation.

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre, Ile-de-France Mobilités, dans les conditions précisées dans la présente annexe :

- Exprime aux opérateurs la demande de la teneur de l'offre de transport cible et ses objectifs : missions, politique de dessertes, fréquences et amplitudes horaires selon les besoins des usagers,
- Valide la proposition de mise en œuvre de l'offre de transport après échanges avec les opérateurs,
- Analyse et vérifie les éléments financiers transmis par les opérateurs
- Rémunère les opérateurs par des dispositions financières adaptées induites par cette offre

1.4 Territoires

Le terme « territoire » intègre :

- Les associations loi 1901 ou collectifs d'usagers, faisant preuve d'une démarche constructive dans leurs échanges avec Île-de-France Mobilités et les opérateurs ;
- Les élus communaux, intercommunaux, départementaux et régionaux concernés par la refonte. Les maires et présidents peuvent être représentés par leurs adjoints, vice-présidents en charge des transports ou leurs services techniques.

Dans une démarche de co-construction, les territoires sont associés aux réflexions liées aux refontes de grilles Il revient à Île-de-France Mobilités, en lien avec les opérateurs, d'identifier les territoires conviés à la co-construction.

Les territoires peuvent également être à l'origine d'une demande d'évolution d'offre, sans préjudice de la possibilité pour les opérateurs d'échanger avec les collectivités dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les éventuelles études susceptibles d'être demandées par Ile-de-France Mobilités au titre du présent Contrat feront l'objet, en tant que de besoin, dans le cadre du COSO, d'une priorisation et définition commune, en ce qui concerne leur calendrier de réalisation et leur périmètre.

Ile-de-France Mobilités informe les territoires des décisions prises par Ile-de-France Mobilités liées aux évolutions d'offre en lien avec les opérateurs concernés

2. Les instances de décisions et de concertation

2.1 Le Conseil d'Île-de-France Mobilités

Les affaires relevant de la compétence du Conseil peuvent, préalablement à la délibération du Conseil, être soumises à l'avis de commissions techniques composées de membres du Conseil désignés par le Conseil en son sein. Le Conseil d'Île-de-France Mobilités approuve les avenants au contrat, dont ceux relatifs aux modifications d'offre.

La Commission de l'Offre de Transport (COT) examine les affaires de la compétence d'Île-de-France Mobilités en matière de coordination et d'harmonisation des services réguliers de transports publics de voyageurs. Elle émet un avis sur les relations à desservir, les conditions générales d'exploitation et de financement des services.

2.2 Les Comités de ligne

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre Île-de-France Mobilités, la RATP (en tant que gestionnaire d'infrastructure et opérateur), SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers, Île-de-France Mobilités met en place, sous son pilotage, des comités de lignes. Conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de ligne en Ile-de-France » qui figure en annexe I-A-10. Les Comités de ligne permettent d'échanger sur l'offre de référence et son évolution, ainsi que sur les différents projets des lignes.

La RATP présentera lors de ces comités, pour ce qui la concerne, les actions de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service, les conséquences des travaux sur l'exploitation, du renouvellement ou de la maintenance des infrastructures, en présentant les mesures prises ou programmées pour améliorer la ponctualité des voyageurs et la régularité des trains, ainsi que les autres actions d'amélioration du service rendu aux voyageurs sur la ligne concernée.

En leur qualité d'exploitant, la RATP et SNCF Voyageurs participeront aux comités de ligne, en présentant notamment les résultats de ponctualité voyageurs et de régularité des trains, les mesures

prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs.

En leur qualité de gestionnaire de l'infrastructure, la RATP et SNCF participeront aux comités de ligne.

La présentation de la teneur des projets de nouvelles offres, et le recueil des observations des élus et associations seront réalisés prioritairement dans le cadre des comités de ligne organisés par Île-de-France Mobilités. Les opérateurs pourront organiser à leur issue les réunions complémentaires de concertation utiles, avec les élus et associations.

Lorsque la RATP est saisie directement d'une question sur une modification de desserte par un élu, ils en informent Île-de-France Mobilités. Toute réponse sera concertée avec Île-de-France Mobilités, et une copie sera adressée à Île-de-France Mobilités.

Lorsque Île-de-France Mobilités est saisie directement d'une question sur les dessertes par un élu, il se rapproche des services de la RATP pour obtenir, dans un délai de 15 jours des éléments de réponse qui pourront faire l'objet, le cas échéant, de compléments. La copie du courrier de réponse est transmise à l'opérateur par Île-de-France Mobilités.

Dans le cadre d'un projet de refonte de l'offre, un comité de ligne inaugural est organisé afin de présenter les motivations, la démarche et le calendrier provisionnel du projet.

La nouvelle grille est présentée lors d'un comité de ligne de clôture qui a lieu avant l'approbation par le Conseil d'Île-de-France Mobilités.

2.3 Les Trajectoires de Ligne

Leur principe est décrit en partie 2, dans l'article 10-3 « Trajectoire de Ligne ».

2.4 Les Groupes de Travail

Afin de s'inscrire dans une démarche de contribution des territoires, la conduite d'un projet de refonte de l'offre est jalonnée par l'organisation de groupes de travail. Il s'agit d'une instance d'information et d'échanges sur le projet entre les différents acteurs. Les échanges lors des groupes de travail ont vocation à enrichir les propositions d'évolution de la grille horaire par une vision partagée des différents acteurs.

Les présentations diffusées lors des groupes de travail sont réalisées par la RATP ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant. Elles sont transmises en version consolidée à Île-de-France Mobilités au moins 5 jours ouvrés avant la date de l'instance, sauf dérogation convenue entre les parties, et font l'objet d'une validation préalable par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités et la RATP s'accordent au cas par cas quant aux modalités d'organisation pratique de ces réunions.

Les groupes de travail font l'objet d'un compte-rendu rédigé par la RATP ou la Direction de ligne unifiée et transmis à Île-de-France Mobilités pour validation dans un délai de 10 jours ouvrés. Les comptes-rendus sont diffusés aux participants dans un délai de 2 semaines à la suite de la tenue des GT. Ces délais pourront faire l'objet de dérogations convenues entre les Parties.

2.5 Présentation d'un Retour d'expérience suite à modification substantielle d'offre

Comme mentionné à l'article 8-5, dans le cas d'une refonte de l'offre, un retour d'expérience est présenté aux territoires par la RATP ou la Direction de ligne unifiée dans un délai de compris entre 6 et 12 mois à la suite de la mise en œuvre de la nouvelle offre.

3. Description du processus de conception

3.1 Les objectifs de desserte

Les évolutions d'offre sont exprimées par Île-de-France Mobilités avec l'appui de la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) sous la forme d'un tableau de bord listant l'ensemble des études à mener pour les trois à cinq années à venir.

Ce tableau est établi à partir :

- de propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- de remontées terrains constatées directement par la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains
- d'analyses menées par l'exploitant pour améliorer la tenue du plan de transport (analyse de la ponctualité voyageurs, vie de trains). Ces analyses seront présentées par la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre,
- d'études menées par les opérateurs ou les gestionnaires d'infrastructure sur l'impact du déploiement d'un nouveau matériel, de modifications de l'infrastructure (voies ou signalisation), ou des évolutions règlementaires ou structurelles (cadencement, normes de tracés),
- de perspectives d'évolutions identifiées dans le cadre des Schémas Directeurs,
- de données de comptage disponibles les plus actualisées ;
- de l'identification d'un critère d'obsolescence d'une grille horaire (nouveau matériel roulant, aménagement d'une infrastructure, évolution des normes de tracés) ;
- du délai depuis la réalisation du dernier diagnostic approfondi de la ligne ou de la mise en œuvre de la dernière refonte de grilles.

A ce stade, plusieurs variantes peuvent être étudiées, dans la limite du calendrier de mise en œuvre de la nouvelle offre. Les différentes évolutions d'offre identifiées dans le tableau de bord ne correspondent pas à un engagement définitif d'Île-de-France Mobilités.

3.2 La réalisation des études de faisabilité

Les études sont menées par la RATP. Pour le cas des études impliquant également SNCF Voyageurs, celles-ci seront réalisées par les Directions de ligne unifiées et devront s'inscrire dans le respect des processus d'attribution de capacité décrit dans le Document de Référence du Réseau Ferré National.

Dans une démarche de co-construction des projets de refontes de l'offre, la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) s'engage à étudier les propositions techniques viables faites par les territoires dans la limite de leurs moyens d'études et du calendrier d'accès au réseau ferroviaire.

3.3 Modification du service de référence

Avant toute mise en œuvre d'une modification de l'offre contractuelle, qu'elle soit de l'initiative d'Île-de-France Mobilités ou proposée par la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant), Île-de-France Mobilités et la RATP se rapprochent pour détailler son contenu, ses modalités de réalisation, son financement et l'impact de sa mise en œuvre. Ce processus d'élaboration est décrit ci-après au point 3.4.

Au cours du processus d'élaboration, le COSO détermine la liste des opérations envisagées entraînant, en raison de leur caractère significatif et permanent, une modification de l'offre contractuelle décrite dans l'article 8 « Modification de l'offre contractuelle pérenne ».

Dans le cas d'une refonte de l'offre, la décision de lancer les études est validée par Ile-de-France Mobilités à la suite de la transmission d'une note rédigée par les services d'Ile-de-France Mobilités en partenariat avec la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant).

Pour toute modification de l'offre contractuelle pérenne (c'est-à-dire hors travaux et hors événements exceptionnels, tel que le dispositif « nuits festives »), la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) transmet à Ile-de-France Mobilités un dossier dont le contenu et les délais de transmission sont précisés à l'article 3.4 ci-dessous.

3.4 Planning

Le calendrier des modifications d'offre sur les RER A et B est différencié selon que leur périmètre est commun (RATP et SNCF) ou non (uniquement RATP).

a) Modification de l'offre sur le périmètre RATP

Le processus d'élaboration d'une modification pérenne de l'offre contractuelle sur le périmètre RATP seul est décrit dans le tableau ci-après. Les dates du calendrier sont données à titre indicatif étant précisé que l'année N ou le mois M sont ceux où la modification de l'offre contractuelle pérenne entre en vigueur. Les tâches et échéances spécifiques aux projets de refonte de l'offre sont précisés dans le tableau ci-dessous.

Calendrier indicatif	Entités concernées / instances	Tâches communes aux modifications d'offre (adaptation et refonte)	Tâches spécifiques aux projets de refonte de l'offre
M-20	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne unifiée		Lancement du projet de refonte de grille via un comité de ligne inaugural
M-18	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne unifiée		Réalisation du diagnostic de ligne : production/ponctualité, étude de marchés, impacts travaux, etc. Partage du diagnostic au sein d'un premier groupe de travail

M-17	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne unifiée	Etablissement du tableau de bord des études à réaliser et les objectifs recherchés.	<p>Elaboration du cahier des charges</p> <p>Identification des scénarios de desserte en heures de pointe</p> <p>Présentation et échanges autour des scénarios étudiés au sein d'un deuxième groupe de travail.</p>
M-17 à M-14	COSO	Identification et validation des premières études techniques à réaliser. Mise à jour du tableau de bord.	<p>Elaboration des scénarios, analyse multicritère et choix du scénario préférentiel.</p> <p>Le suivi technique est assuré par les comités techniques composés d'Île-de-France Mobilités et de la RATP</p> <p>Présentation du scénario en groupes de travail.</p> <p>Les demandes complémentaires issues des groupes de travail sont instruites et analysées par la Direction de ligne unifiée</p>
	Île-de-France Mobilités et la Direction de ligne unifiée / COTECH	Les premières études techniques sont menées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.	
	Île-de-France Mobilités et la Direction de ligne unifiée / COTECH	Les études techniques sont finalisées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.	
	COSO	Validation de la liste des modifications de l'offre contractuelle retenues, inscrites dans le tableau de bord. Mise à jour du tableau de bord.	
M-12	La Direction de ligne unifiée et/ou la RATP	<p>RATP remet à Île-de-France Mobilités un dossier technique détaillé décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérenne. Ce dossier comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le calendrier de mise en œuvre des modifications ; • les impacts pour les voyageurs ; • les grilles horaires (par branche et par train) ; 	

		<ul style="list-style-type: none"> • les volumes d'offre (trains commerciaux et trains techniques) • les impacts sur le matériel roulant • les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ; • les éventuelles données économiques (impact sur les recettes) ; • les données financières sous la forme d'un devis. 	
M-10	Île-de-France Mobilités et la Direction de ligne unifiée		Présentation de la nouvelle offre en comité de ligne
M-9	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités.		Les modifications de l'offre contractuelle pérenne sont soumises à l'approbation du Conseil d'Île-de-France Mobilités.
M-6	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités	Les modifications de l'offre contractuelle pérenne et l'évolution des coûts d'exploitation sont soumises à l'approbation du Conseil d'Île-de-France Mobilités par voie d'avenant.	L'avenant au contrat lié aux modifications de l'offre contractuelle est soumis pour approbation au Conseil d'Île-de-France Mobilités
M-6	Île-de-France Mobilités et RATP	Signature de l'avenant	

Les parties peuvent convenir au cas par cas de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO.

b) Modification de l'offre sur le périmètre commun RATP/SNCF

Le processus d'élaboration d'une modification pérenne de l'offre contractuelle sur le périmètre commun RATP/SNCF est décrit dans le tableau ci-après. Les dates du calendrier sont données à titre indicatif étant précisé que l'année N ou le mois M sont ceux où la modification de l'offre contractuelle pérenne entre en vigueur. Les tâches et échéances spécifiques aux projets de refonte de l'offre sont précisés dans le tableau

Calendrier indicatif	Entités concernées / instances	Tâches communes aux modifications d'offre	Tâches spécifiques aux projets de refonte de l'offre
Année N-4	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée		Lancement du projet de refonte de grille via un comité de ligne inaugural

Année N-4 et 1 ^{er} trimestre de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée		Réalisation du diagnostic de ligne : production/ponctualité, étude de marchés, impacts travaux, etc. Partage du diagnostic au sein d'un premier groupe de travail
2 ^{ème} et 3 ^{ème} trimestres de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée		Elaboration du cahier des charges Identification des scénarios de desserte en heures de pointe
Septembre de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée	Etablissement du tableau de bord des études à réaliser et les objectifs recherchés.	Présentation et échanges autour des scénarios étudiés au sein d'un deuxième groupe de travail.
Octobre de l'année N-3	Direction de ligne Unifiée	Envoi des expressions de besoin à SNCF Réseau (cf. DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, régimes de circulation, date de mise en œuvre).	
Octobre / Novembre de l'année N-3	COSO	Identification et validation des premières études techniques à réaliser. Mise à jour du tableau de bord.	Elaboration des scénarios, analyse multicritère et choix du scénario préférentiel. Le suivi technique est assuré par les comités techniques composés d'Île-de-France Mobilités, la Direction de ligne unifiée et le GI.
Janvier à Avril de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les premières études techniques sont menées et font l'objet d'échanges en comités techniques.	
Mars / Avril de l'année N-2	COSO	Les premières études techniques sont analysées et le COSO détermine celles devant faire l'objet de compléments. Mise à jour du tableau de bord.	Présentation du scénario en groupes de travail.
Avril à juin de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et Direction de ligne Unifiée en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les études techniques sont finalisées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.	Les demandes complémentaires issues des groupes de travail sont instruites et analysées par La Direction de ligne unifiée.
Juin de l'année N-2	COSO	Validation de la liste des modifications de l'offre contractuelle retenues, inscrites dans le tableau de bord.	

		Mise à jour du tableau de bord.	
Fin juin de l'année N-2	La Direction de ligne unifiée	Envoi des expressions de besoin 24H à SNCF Réseau (cf. chapitre 4 du DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, grille horaires, régimes de circulation, date de mise en œuvre).	
31 août de l'année N-2	La Direction de ligne unifiée et/ou la RATP	<p>La Direction de ligne unifiée et/ou la RATP remet à Ile-de-France Mobilités un dossier technique synthétique décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérennes envisagées. Ce dossier comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la description de l'évolution d'offre • le résultat des études • la teneur des grilles de desserte (par branche et par train) • les volumes d'offre (trains commerciaux) • les impacts sur le matériel roulant • un devis estimatif faisant apparaître une fourchette de prix. 	
Octobre de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et la Direction de ligne unifiée		Présentation de la nouvelle offre en comité de ligne
Octobre de l'année N-2	Commission « offre transport » d'Île-de-France Mobilités	La Commission « offre transport » émet un avis sur les modifications de l'offre contractuelle présentées.	
Octobre de l'année N-2	COSO	<p>A la lumière de l'avis de la Commission « offre transport » d'Île-de-France Mobilités, le COSO identifie le cas échéant les études devant être reprises ou complétées.</p> <p>Mise à jour du tableau de bord.</p>	
31 Octobre de l'année N-2	La Direction de ligne unifiée et/ou la RATP	<p>La Direction de ligne unifiée et/ou la RATP remet à Île-de-France Mobilités un dossier technique détaillé décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérenne. Ce dossier comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le calendrier de mise en œuvre des modifications ; • les impacts pour les voyageurs ; • les grilles horaires (par branche et par train) ; • les volumes d'offre (trains commerciaux et trains techniques) • les impacts sur le matériel roulant • les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ; • Les éventuelles données économiques (impact sur les recettes) ; • une estimation financière 	

Décembre de l'année N-2	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités.	Les modifications de l'offre contractuelle pérenne sont soumises à l'approbation du Conseil d'Île-de-France Mobilités.
Février / Mars de l'année N-1	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités	L'avenant au contrat lié aux modifications de l'offre contractuelle est soumis pour approbation au Conseil d'Île-de-France Mobilités
Avril de l'année N-1	Île-de-France Mobilités et la Direction de ligne unifiée	Signature de l'avenant

Les parties peuvent convenir, au cas par cas, de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO RATP et d'un COSO SNCF.

3.5 Cas des évolutions n'ayant aucun impact financier

Des évolutions de grilles horaires peuvent être proposées par la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant) afin d'améliorer la robustesse du plan de transport et la ponctualité voyageurs. Elles peuvent, dès lors qu'elles n'ont aucune incidence financière, faire l'objet d'un processus d'approbation simplifié dans des conditions et délais convenus entre les Parties.

Le principe ainsi que les conséquences et bénéfices attendus pour les voyageurs sont présentés à Île-de-France Mobilités par la RATP (ou la Direction de ligne unifiée le cas échéant). Les évolutions sont approuvées par Île-de-France Mobilités au sein du COSO. Les deux Parties peuvent préparer les conditions d'un accord par courriel ou courrier entre deux Comités de Suivi de l'Offre. Cet accord sera pris lors du Comité de Suivi de l'Offre suivant.

ANNEXE I-A-7

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES

1- Contexte

L'amélioration de la régularité, par la réduction du nombre et de la portée des incidents générant des retards, est la priorité absolue d'Île-de-France Mobilités vis-à-vis du fonctionnement du système métro et RER en Ile-de-France, exprimée aux opérateurs de transport. Les programmes d'investissement sont financés par Île-de-France Mobilités, et mis en œuvre par les opérateurs qui font leurs meilleurs efforts pour mobiliser leurs capacités d'étude et de maîtrise d'ouvrage.

Pour autant, au-delà de cet effort à mener, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations, il est apparu indispensable à Île-de-France Mobilités d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

En réponse aux préconisations formulées dans le Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, approuvé le 19 juin 2014 (et dans la continuité de celui de 2011) et décrites ci-dessous :

- *« Établir des scénarios anticipés d'exploitation en situation perturbée. Afin de minimiser l'importance des situations perturbées (travaux, incidents) et la gêne occasionnée aux voyageurs, il convient d'établir de manière anticipée des scénarios d'exploitation pour les situations perturbées les plus courantes, en coordination avec l'ensemble des acteurs opérationnels.*
- *Informers les voyageurs en temps réel en cas de situation perturbée (cf. action 2.6). Il s'agit d'imaginer de nouvelles approches et de mettre en place les mesures possibles pour que les voyageurs touchés par une situation perturbée n'aient plus le sentiment d'être livrés à eux-mêmes. Au-delà du traitement d'un incident par un opérateur, cette action touche tous les partenaires engagés dans les transports publics. »*

Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités souhaite instaurer une démarche de retours d'expérience permettant un dialogue entre chacun des acteurs du système de transport métro et RER suite à des situations perturbées.

La présente chartre définit les objectifs de la démarche et les règles de fonctionnement de ces retours d'expérience.

2- Périmètre et objectifs de la démarche

La présente démarche porte sur les situations perturbées inopinées sur le réseau RER et métro, quelle qu'en soit la cause.

Elle se concentre sur un retour d'expérience sur la gestion d'une perturbation une fois que celle-ci est apparue. La diminution du nombre et de la portée des incidents générant des retards est traitée dans d'autres cadres.

La présente démarche vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des usagers, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer le traitement des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées. L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commune à tous les acteurs du système ferré envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

Lorsque les informations transmises à Île-de-France Mobilités au titre de cette annexe seront caractérisées, par la RATP, comme relevant du secret des affaires, Île-de-France Mobilités devra informer la RATP de l'utilisation qui en est faite.

Il ne s'agit pas pour Île-de-France Mobilités de s'ingérer dans des missions d'ordre opérationnel, du seul ressort des opérateurs, mais de veiller à l'écoute et à la prise en compte des attentes des voyageurs franciliens.

Cette démarche ne vise pas à se substituer aux instances mises en place par les opérateurs avec les associations d'usagers, au cours desquelles les situations perturbées font parties des sujets abordés. En revanche, elle complète utilement la démarche de Comités de Ligne organisée par Île-de-France Mobilités.

3- Fonctionnement des retours d'expérience

Constitution des réunions

Il s'agit d'organiser des réunions faisant suite à un incident précis, avec une fréquence de l'ordre de six par an sur l'ensemble des réseaux. Pour cela, Île-de-France Mobilités, en accord avec la RATP, sélectionneront une perturbation ayant eu un impact fort sur les usagers, identifiée comme pouvant donner lieu à une analyse constructive, établiront l'ordre du jour de la réunion, ainsi que la liste des participants. La réunion aura lieu un à deux mois après l'incident, laissant à la RATP le temps d'élaborer les documents qui y seront présentés.

Île-de-France Mobilités contactera des voyageurs ayant vécu cette situation, identifiés par le biais des remontées à l'opérateur, ou par le biais des associations d'usagers de la ligne concernée. Ces voyageurs resteront en nombre limité, inférieur à cinq.

Des administrateurs d'Île-de-France Mobilités, particulièrement concernés, pourront être présents.

Objectif général

L'objectif de ces réunions est essentiellement :

- de permettre aux usagers d'avoir face à eux l'ensemble des acteurs du système
- de permettre aux usagers de s'exprimer sur leur vision de la qualité du service délivrée lors d'une situation perturbée, et de faire remonter les principaux problèmes et axes d'amélioration à leurs yeux
- de permettre à la RATP de présenter les actions déjà engagées en vue d'améliorer la qualité de service

Déroulement des réunions

Les réunions pourront se tenir à Île-de-France Mobilités, ou dans les locaux d'un opérateur, afin de permettre une visite des installations de la ligne concernée avec l'accord du ou des opérateur(s) concerné(s).

Île-de-France Mobilités rappellera tout d'abord le contexte de l'organisation de cette réunion, son objectif, et le rôle des différents intervenants.

La RATP présentera, dans un premier temps, les actions qu'ils ont mises en œuvre pour gérer la perturbation qu'il a été convenu d'évoquer, puis présenteront les principes de gestion sur la ligne concernée, ainsi que leurs travaux généraux en cours sur l'amélioration de la gestion des situations perturbées, ce dernier point en commun avec Île-de-France Mobilités pour les sujets qui le justifient.

Les usagers exprimeront ensuite leur vécu de l'incident, et leur ressenti sur sa gestion, ainsi que des idées d'améliorations qui auraient rendu à leurs yeux la situation moins critique.

Suites des réunions

Île-de-France Mobilités élaborera un compte-rendu de ces réunions qui fera l'objet d'une validation commune des deux Parties.

Suite à ces réunions, Île-de-France Mobilités et la RATP veilleront, pour les sujets qui les concernent, à en étudier la faisabilité des expressions dans les actions d'amélioration :

- sur un sujet purement opérationnel, la RATP pourra présenter à Île-de-France Mobilités au cours des comités contractuels suivants les actions menées, et les résultats obtenus ainsi que les actions qui auront été écartées
- sur un sujet impliquant Île-de-France Mobilités :
 - en intégrant ces éléments aux travaux communs en cours, tels que le SDIV, ou les schémas directeurs ou de secteur
 - en mettant en place de nouvelles modalités de travail pour les sujets qui ne renvoient pas aux schémas directeurs déjà engagés

Une présentation synthétique du REX et des éventuelles actions engagées ou résultats obtenus sera ensuite réalisée au cours du Comité de ligne suivant, et pourra être mise en ligne sur le site internet d'Île-de-France Mobilités.

ANNEXE I-A-8

DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS-MALUS

Dans la définition du « service de référence » de chacun des indicateurs décrits dans la présente annexe, on entend par « offre théorique prévue » :

- En 2021, l'offre adaptée à la demande d'Île-de-France Mobilités le(s) jour(s) considérés, conformément à l'article 18-1 partie 1 du Contrat
- A partir de 2022, l'offre de référence prévue contractuellement mise à jour des avenants au contrat

I. RESEAU METRO

I.A – Attente des voyageurs en dehors des heures de pointe

Préambule : remplacement de l'indicateur

RATP et Ile-de-France Mobilités s'accordent sur l'intérêt de remplacer cet indicateur au cours du contrat.

L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointe, tel que décrit dans la présente annexe, est présenté à titre informatif. Il sera suivi jusqu'à décembre 2021. A partir du 1^{er} janvier 2022, il sera remplacé par un nouvel indicateur qui sera alors soumis à bonus/malus mensuel.

Le planning prévisionnel d'élaboration du nouvel indicateur est le suivant :

Tâche	Echéances
Accord sur différentes options de cahier des charges d'un nouvel indicateur	Janvier 2021
Développements informatiques nécessaires	Mars 2021
Simulations sur deux mois	Mai 2021
Phase d'observation sur six mois	Juin 2021
Discussion sur les objectifs et prise de décision	fin 2021
Intégration au contrat des modalités de calcul et objectifs par avenant	fin 2021
Mise en œuvre effective du nouvel indicateur	Au plus tard le 01/01/2022

L'enveloppe allouée pour ce nouvel indicateur est de 3 333 300 M€ à répartir par ligne.

Les paragraphes qui suivent concernent l'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointe non soumis à incitation.

Service de référence :

Cet indicateur est mesuré hors heures de pointe sur les périodes suivantes :

- heures creuses du matin : 5h30/7h30
- heures creuses de journée : 9h30/16h30
- heures creuses de soirée : 19h30/21h00
- heures de nuit : 21h00/1h30

Les voyageurs attendent sur le quai :

1- Du lundi au vendredi hors vacances scolaires :

- moins de 5 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (4 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (6 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (7 minutes)
- moins de 4 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (4 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (5 minutes 30)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

2- Du lundi au vendredi pendant les vacances scolaires :

- moins de 6 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (5 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (7 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (8 minutes)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 6 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (7 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur la lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

3- Les samedis et dimanches

- moins de 8 minutes en journée sauf sur la ligne 7bis aux heures creuses du matin et aux heures creuses de soirée (9 minutes)
- moins de 10 minutes aux heures de nuit

Périmètre de la mesure

Sur les 16 lignes de métro.

Objectif de conformité non soumis à Bonus Malus

Lignes	Borne Inférieure	Valeur Médiane	Objectif
Ligne 1	95%	96,5%	98%
Ligne 2	95%	96,5%	98%
Ligne 3	95%	96,5%	98%
Ligne 3 bis	95%	96,5%	98%
Ligne 4	95%	96,5%	98%
Ligne 5	95%	96,5%	98%
Ligne 6	95%	96,5%	98%

Ligne 7	95%	96,5%	98%
Ligne 7 bis	95%	96,5%	98%
Ligne 8	95%	96,5%	98%
Ligne 9	95%	96,5%	98%
Ligne 10	95%	96,5%	98%
Ligne 11	95%	96,5%	98%
Ligne 12	95%	96,5%	98%
Ligne 13	95%	96,5%	98%
Ligne 14	95%	96,5%	98%

Méthode de mesure

Tous les jours, de 6h15 à 0h30 sont relevées les heures effectives de passage des trains dans les stations du réseau. Une matrice Origine - Destination indique pour une station donnée le flux de voyageurs présents sur chaque quai par tranche horaire.

Tous les mois, la cohérence de la mesure est vérifiée par la lecture des rapports journaliers des chefs de régulation.

Calcul du taux

En regard de l'heure de passage d'un train dans une station et du temps écoulé depuis le passage du train précédent, sont comptabilisés en attente :

- normale les voyageurs ayant eu un temps d'attente conforme au service de référence,
- anormale les voyageurs ayant eu un temps d'attente supérieur.

On obtient ainsi pour chacune des lignes :

- le pourcentage de clients en attente normale,
- le pourcentage de clients en attente anormale.

Le calcul de la régularité de l'ensemble des lignes s'obtient en pondérant les pourcentages précédents par le trafic réel mensuel relevé aux appareils de contrôle.

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle conformément à l'article 100 de la Partie I du présent Contrat.

I.B – Performance du métro aux heures de pointe

Service de référence

Le service de référence est défini en annexe I-A-4. Il s'agit de l'offre contractuelle prévue aux heures de pointes des journées ouvrables.

Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validées par Île-de-France Mobilités, l'indicateur est évalué sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle, conformément à l'article article 21-3, partie 2, du contrat.

Pour des aléas exceptionnels, la RATP peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Périmètre de la mesure

Les résultats des lignes 3bis et 7bis sont respectivement cumulés avec les résultats des lignes 3 et 7. Il y a donc 14 indicateurs de performance.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Les objectifs sont définis selon le niveau de modernité de la ligne. Trois groupes de lignes sont à considérer :

- « lignes automatiques » disposant d'un système de conduite automatique intégral : lignes 1 et 14 ;
- « lignes modernisées » disposant d'un système de conduite type OCTYS et de trains modernisés : lignes 3, 5 et 9 ;
- « lignes classiques » : lignes 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12 et 13.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus mensuel. Les objectifs de conformité et la répartition par ligne des montants bonus-malus mensuel et en cumul annuel sont décrits ci-dessous

Ligne	Groupe de ligne	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure	Montant du bonus malus Annuel	Montant du bonus malus Mensuel
Ligne 1	Automatique	99,0%	99,5%	99,9%	666 720 €	55 560 €
Ligne 2	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	400 080 €	33 340 €
Ligne 3	Modernisée	97,0%	98,0%	99,0%	500 040 €	41 670 €
Ligne 4	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	666 600 €	55 550 €
Ligne 5	Modernisée	97,0%	98,0%	99,0%	400 080 €	33 340 €
Ligne 6	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	533 280 €	44 440 €
Ligne 7	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	766 560 €	63 880 €
Ligne 8	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	399 960 €	33 330 €
Ligne 9	Modernisée	97,0%	98,0%	99,0%	533 400 €	44 450 €
Ligne 10	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	266 640 €	22 220 €
Ligne 11	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	266 640 €	22 220 €
Ligne 12	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	399 960 €	33 330 €

Ligne 13	Classique	95,0%	96,5%	98,0%	533 280 €	44 440 €
Ligne 14	Automatique	99,0%	99,5%	99,9%	333 360 €	27 780 €
Total					6 666 600 €	555 550 €

La ligne 13 pourra être transférée du groupe de lignes « classiques » vers le groupe de lignes « modernisées » selon les conditions définies ci-dessous :

- Si en 2021, la ligne 13 a des résultats mensuels de performance aux heures de pointe 6 mois supérieur ou égal à 98, dans ce cas la ligne passera du groupe « lignes classiques » au groupe « lignes modernisées » définitivement à partir de 2022
- Si en 2021, la ligne 13 a des résultats mensuels de performance aux heures de pointe moins de 6 mois au-dessus de 98, dans ce cas la ligne est maintenue dans le groupe « lignes classiques » en 2022
- Si en 2022, la ligne 13 a des résultats mensuels de performance aux heures de pointe 6 mois supérieur ou égal à 98, dans ce cas la ligne passera du groupe « lignes classiques » au groupe « lignes modernisées » définitivement à partir de 2023
- Si en 2022, la ligne 13 a des résultats mensuels de performance aux heures de pointe moins de 6 mois au-dessus de 98, dans ce cas la ligne sera maintenue définitivement dans le groupe « lignes classiques »

Hors ligne 13, la bascule d'une ligne d'un groupe de lignes à un autre est conditionnée par l'automatisation intégrale (bascule vers le groupe « lignes automatiques ») ou la modernisation complète de la ligne (matériel roulant et système d'exploitation) (bascule vers le groupe « lignes modernisées ») et ce après une période de rodage de 6 mois. Cette clause pourrait notamment s'appliquer aux lignes 4 et 11 du métro qui connaîtront des évolutions majeures sur la durée du contrat.

Méthode de mesure et calcul du taux

La méthode est identique à la méthode définie pour le suivi de la production aux heures de pointes (cf. annexe I-A-4).

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle conformément à l'article 100 de la Partie I du présent Contrat.

Incitation financière

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus mensuel est déterminé en fonction du niveau moyen mensuel atteint :

- si la performance mesurée est supérieure ou égale à la borne supérieure, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la performance mesurée est inférieure ou égale à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- Si la performance mesurée est comprise entre l'objectif et la borne supérieure, la RATP obtient un bonus partiel égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{performance} - \text{objectif}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif})$;

- Si la performance mesurée est comprise entre l'objectif et la borne inférieure, la RATP obtient un malus partiel égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{performance} - \text{objectif}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 12 mois.

II. RESEAU RER : LIGNES A ET B

La définition des indicateurs est identique pour les lignes A et B

II.A Ponctualité des RER en co-responsabilité avec la SNCF

Service de référence

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'offre théorique prévue.

Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validés par Île-de-France Mobilités, l'indicateur est évalué sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 21-3, partie 2, du contrat.

Pour des aléas exceptionnels, la RATP peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Cette mesure est commune aux deux entreprises RATP et SNCF afin d'évaluer la ponctualité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu'elles co-exploitent, les RER A et B. Par l'échange quotidien des voyageurs conformes à leur gare de destination sur chaque domaine, la RATP et la SNCF s'assurent que l'ensemble des voyageurs sont pris en compte dans le calcul de la ponctualité ligne entière en coresponsabilité.

Périmètre de la mesure

Sur chacune des deux lignes RER A et RER B de bout en bout.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous

Ligne	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus malus hebdomadaire	Montant du bonus malus cumul annuel
Ligne A	90%	92%	94%	32 307 €	1 679 964 €
Ligne B	87%	89%	94%	11 859 €	616 668 €
TOTAL				44 166 €	2 296 632 €

Méthode de mesure

Deux matrices ont été créées pour calculer une note globale brute de la journée :

- une matrice des missions sur l'horaire théorique prévu des trains (en JO, S et DF) : c'est l'horaire affiché dans les gares,
- une matrice origine/destination des flux voyageurs théoriques

Un enregistrement en temps réel de la circulation pour chaque train (heure d'arrivée et heure de départ réelle dans toutes les gares) est effectué quotidiennement.

Calcul de la ponctualité voyageurs

Quotidiennement, une comparaison est faite pour chaque train et pour chaque gare desservie par ce train entre l'heure d'arrivée théorique et l'heure d'arrivée réelle. Si cette différence est supérieure à 5 minutes, le nombre de voyageurs retardés est calculé.

Ce nombre de voyageurs retardés provient de la matrice origine/destination, réactualisée chaque jour proportionnellement au trafic réel enregistré au passage des lignes de contrôle.

Le taux de voyageurs bien servis résulte du rapprochement entre les voyageurs gênés ainsi déterminés et le trafic réel enregistré. Ce taux est appelé "ponctualité voyageurs".

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés. Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs dépasse 3 journées par semaine, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul.

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, la RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, la RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, la RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle, basé sur les semaines complètes de la période écoulée. Pour la semaine à cheval entre deux années, elle sera transmise et soumise à bonus/malus sur l'année où elle se termine (avec le reporting de janvier N+1).

II.B Ponctualité des voyageurs par axe

Les lignes A et B du RER ont fait l'objet d'un redécoupage par axe, défini conjointement par la RATP et Ile-de-France Mobilités, correspondant plus précisément aux parcours voyageurs et permettant une mesure plus fine de la ponctualité.

Service de référence

Identique au service de référence pour la ponctualité des voyageurs par ligne, c'est-à-dire l'offre théorique de transport prévue.

Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validés par Île-de-France Mobilités, l'indicateur est évalué sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle, conformément à l'article article 21-3, partie 2, du contrat.

Pour des aléas exceptionnels, la RATP peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Périmètre de la mesure

Sur chacun des axes des deux lignes RER A et RER B situées dans le domaine RATP

Méthode de mesure

La méthode de mesure et le calcul de la ponctualité sont identiques au II.A

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés. Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs dépasse 3 journées par semaine, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par axe des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Axe	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire	Montant du bonus / malus cumul annuel
Ligne A	Vincennes à Nanterre Préfecture	95.0 %	97.0 %	99.0 %	20 192 €	1 049 984 €
	Saint-Germain en Laye à Nanterre-Université	89.0 %	91.0 %	93.0 %	28 269 €	1 469 988 €
	Boissy-saint-léger à Fontenay-sous-bois	89.0 %	91.0 %	93.0 %	24 231 €	1 260 012 €
	Marne-La-Vallée-Chessy à Val-de-Fontenay	89.0 %	91.0 %	93.0 %	36 346 €	1 889 992 €
Ligne B	Cité universitaire à Gare du Nord	93.0 %	95.0 %	97.0 %	16 602 €	863 304 €
	Robinson à Bourg-La-Reine	83.5 %	85.5 %	87.5 %	9 487 €	493 324 €

	Parc de Sceaux à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	81.5 %	83.5 %	85.5 %	28 461 €	1 479 972 €
	Bagneux à Gentilly	88.0 %	90.0 %	92.0 %	16 602 €	863 304 €
TOTAL					180 190 €	9 369 880 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, la RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, la RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, la RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle, basé sur les semaines complètes de la période écoulée. Pour la semaine à cheval entre deux années, elle sera transmise et soumise à bonus/malus sur l'année où elle se termine (avec le reporting de janvier N+1).

II.C Mesure du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-4, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus c'est-à-dire l'offre théorique prévue devant circuler dans les tronçons centraux aux heures de pointe.

Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validés par Île-de-France Mobilités, l'indicateur est évalué sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle, conformément à l'article article 21-3, partie 2, du contrat.

Pour des aléas exceptionnels, la RATP peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Périmètre de la mesure

La mesure est effectuée sur le tronçon central du RER A au passage à la gare de Châtelet et sur le tronçon central du RER B au passage à la gare de Saint-Michel.

Méthode de mesure

La RATP mesure pour chaque ligne de RER le nombre de trains ayant circulé dans le tronçon central aux heures de pointes sur chaque voie par une méthode exhaustive.

La mesure s'applique uniquement les Jours Ouvrables aux heures de pointe, et les heures de pointe considérées sont :

- pour la pointe du matin, de 7h30 à 9h30
- pour la pointe du soir, de 16h30 à 19h30.

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés. Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs dépasse 3 journées par semaine, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul.

Les journées faisant l'objet d'un plan de transport adapté aux heures de pointe dans le tronçon central sont neutralisées.

Le détail des jours neutralisés est communiqué à Ile-de-France Mobilités.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Ligne	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus malus hebdomadaire	Montant du bonus malus en cumul annuel
Ligne A	91%	94%	97%	26 250 €	1 365 000€
Ligne B	89%	92%	96%	15 416 €	801 632 €
TOTAL				41 666 €	2 166 632 €

Calcul du taux de trains ayant circulé

Le calcul est effectué de façon hebdomadaire en considérant sur les jours ouvrables hors grève le rapport entre le nombre de trains ayant effectivement circulé et le nombre de trains prévus, comptabilisés dans les deux sens au passage à la gare Châtelet-Les-Halles pour le RER A et à la gare Saint Michel pour le RER B.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle à et annuelle, basé sur les semaines complètes de la période écoulée
Pour la semaine à cheval entre deux années, elle sera transmise et soumise à bonus/malus sur l'année où elle se termine (avec le reporting de janvier N+1).

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, la RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, la RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, la RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

II.D Respect de la desserte en gare

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-1, permet de calculer le nombre d'arrêts théoriques prévus, c'est-à-dire l'offre théorique prévue pour chaque gare, tout au long de la journée.

Dans le cas de mise en place des modalités opérationnelles des plans de travaux adaptés et validés par Île-de-France Mobilités, l'indicateur est évalué sur les modalités opérationnelles et non sur l'offre contractuelle, conformément à l'article article 21-3, partie 2, du contrat.

Pour des aléas exceptionnels, la RATP peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Périmètre de la mesure

Toutes les gares des lignes A et B du réseau RATP.

Méthode de mesure

La RATP mesure pour chaque ligne le nombre d'arrêts commerciaux effectivement desservis sur l'ensemble des gares concernées par rapport au nombre d'arrêts prévus dans le plan de transport.

L'indicateur est calculé sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches.

Les jours de grève concernés par l'article 12 de la Partie 2 du présent Contrat sont neutralisés. Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs dépasse 3 journées par semaine, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul.

Objectifs de conformité et montants de bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. La répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Ligne	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus malus hebdomadaire	Montant du bonus malus en cumul annuel
Ligne A	97,5%	98,5%	99,5%	34 327 €	1 785 004 €
Ligne B	97,5%	98,5%	99,5%	20 160 €	1 048 320 €
TOTAL				54 487 €	2 833 324 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, la RATP obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, la RATP obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, la RATP obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle, basé sur les semaines complètes de la période écoulée. Pour la semaine à cheval entre deux années, elle sera transmise et soumise à bonus/malus sur l'année où elle se termine (avec le reporting de janvier N+1).

Pour le réseau RER :

Date	Pointe du matin (7h30-9h30)				Pointe du soir (16h30-19h30)				Total des heures de pointe				Total journée							
	Nbre d'arrêt Offre contractuelle prévue	arrêt grève annoncé		arrêt grève réalisés		Nbre d'arrêt Offre contractuelle prévue	arrêt grève annoncé		arrêt grève réalisés		Nbre d'arrêt Offre contractuelle prévue	arrêt grève annoncé		arrêt grève réalisés		Nbre d'arrêt Offre contractuelle prévue	Nbre de trains grève annoncé		Nbre de trains grève réalisés	
		Nbre d'arrêt grève annoncé	% par rapport à l'offre contractuelle prévue	Nbre d'arrêt grève réalisés	% par rapport à l'offre contractuelle prévue		Nbre d'arrêt grève annoncé	% par rapport à l'offre contractuelle prévue	Nbre d'arrêt grève réalisés	% par rapport à l'offre contractuelle prévue		Nbre d'arrêt grève annoncé	% par rapport à l'offre contractuelle prévue	Nbre d'arrêt grève réalisés	% par rapport à l'offre contractuelle prévue		Nbre de trains	% par rapport à l'offre contractuell e prévue	Nbre de trains	% par rapport à l'offre contractuell e prévue
	A1 : Saint-Germain																			
A2 : Boissy-Saint-Léger																				
A4 : Marne-la-Vallée-Chessy																				
Tronçon central																				
Total RER Ligne A																				
B2 : Robinson																				
B4 : Saint-Pierre-Lès-Chevreuse																				
Tronçon central																				
Total RER Ligne B																				

Conformément à l'article 15, titre I, partie II du contrat, en cas d'application théorique d'une offre contractuelle de référence, ces résultats sont transmis à Île-de-France Mobilités à J+1. En cas d'application théorique d'une offre adaptée à la baisse à la demande d'IDFM, ces résultats seront transmis à J+4. Quelle que soit l'offre prévue, les données relatives aux tronçons de ligne du métro seront transmises à Ile-de-France Mobilités à J+4.

Les résultats sur l'exécution du plan de transport adapté, pour chaque jour de grève, sont transmis à Île-de-France Mobilités et récapitulés dans le tableau de bord mensuel.

Méthode de calcul de l'exécution du plan de transport

L'exécution du plan de transport adapté se mesure ainsi :

- Pour RER par branche : somme du nombre d'arrêts par branche réalisé jour de grève / somme du nombre d'arrêts par branche au regard de l'offre réellement prévue
- Pour le Métro :
 - Global réseau Métro : somme du nombre de trains global réseau réalisé jour de grève / somme du nombre de trains global réseau au regard de l'offre réellement prévue
Il est tenu compte des trains circulant seulement sur une partie de leur parcours au prorata du nombre de stations couvert par les parcours partiels sur la ligne par rapport au nombre total de stations sur cette même ligne.
 - Tronçons hors Paris intramuros : somme du nombre de trains sur le tronçon hors Paris intramuros réalisé jour de grève / somme du nombre de trains tronçon hors Paris intramuros au regard de l'offre réellement prévue

ANNEXE I-A-10

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Île-de-France Mobilités organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Île-de-France Mobilités souhaite instaurer les moyens d'un **dialogue de proximité** avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

Plusieurs Régions, autorités organisatrices des TER, ont mis en place de telles structures sur leur réseau ferroviaire. La particularité d'Île-de-France Mobilités est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les comités de ligne seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle, ainsi que sur les lignes de métro.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway.

La présente chartre définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

1. Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de **développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs** sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre Île-de-France Mobilités et la RATP. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut complémentaire aux structures de concertation de projet d'infrastructure. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne se positionnent postérieurement aux structures de concertation dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ont notamment pour objet :

- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité du service et d'évolution de l'offre ;
- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique d'Île-de-France Mobilités en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de

présenter le fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne ou de secteur portent sur les réseaux RER, métro et sur les réseaux de tramway et d'autobus.** Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les évolutions d'offre ;
- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes les plus fragiles.

Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

2. Règles de fonctionnement des comités

Les comités de ligne sont créés et réunis à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil d'Île-de-France Mobilités et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public
- des associations ou groupements d'associations d'échelle locale, régionale ou nationale non-membres du Comité des partenaires du transport public, représentants les usagers de la ligne ou du réseau
- pour les comités de ligne, des maires des communes ayant des gares de la ligne sur leur territoire,
- pour les comités de secteur, des maires des communes concernées par le projet de transport en commun selon la délimitation adoptée pour l'Enquête d'Utilité Publique,
- des intercommunalités qui ont la compétence transport traversées par la ligne,
- des conseils départementaux,
- des différents services d'Île-de-France Mobilités ,
- des différents services concernés de la RATP (dont le directeur de ligne ou son représentant)
- d'un représentant du gestionnaire d'infrastructure de la RATP
- d'un représentant de la SNCF lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec la RATP

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs d'Île-de-France Mobilités sont invités aux comités de ligne.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

3. Répartition territoriale

Des comités de ligne sont constitués si nécessaire sur les lignes du métro.

Des structures adaptées seront en tant que besoin constitués sur les lignes A et B du RER.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les

questions relatives aux réseaux de bus et de tramway.

4. Fonctionnement des comités de ligne

Le rôle d'Île-de-France Mobilités consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne assurée par Île-de-France Mobilités vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne se réunissent chacun, dans la mesure du possible, au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Île-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Île-de-France Mobilités s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants.

Il organise préalablement une réunion de préparation avec la RATP, pour qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

La RATP s'engage à participer aux réunions. L'opérateur a notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services d'Île-de-France Mobilités du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Elle s'engage à faire parvenir à Île-de-France Mobilités les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

5. Action complémentaire des opérateurs

Les comités de ligne sont conçus et animés par Île-de-France Mobilités. Cependant, Île-de-France Mobilités peut demander exceptionnellement à la RATP de présenter, lors de ses réunions des comités intergares, tout ou partie des thèmes ressortant du comité de ligne du secteur concerné. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités validera préalablement les éléments présentés en séance par les opérateurs et le compte-rendu des échanges.

6. Suivi et communication

Un compte rendu synthétique est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion.

Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi par Île-de-France Mobilités d'un document de suivi à l'ensemble des participants.

Les réunions ne sont pas ouvertes à la presse écrite et audiovisuelle mais font l'objet d'un compte rendu public diffusé par Île-de-France Mobilités. Les présentations et comptes rendus seront mis en ligne sur le site Internet www.iledefrance-mobilites.fr. Île-de-France Mobilités étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

B - TRAVAUX

ANNEXE I-B-1
LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR
L’OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS/GARES ET
REDUCTION DE TRAFIC

Les délais et modalités de transmission de cette annexe sont décrits dans l’article 1 du contrat et dans l’annexe I-B-2 “Instances de suivi des travaux”.

Cette annexe est établie en cohérence avec la SNCF pour les lignes de RER A et B en lien avec le processus de programmation décrit à l’annexe X.

Le format de transmission par la RATP de cette annexe est un tableau Excel contenant la liste des travaux sur les lignes de métro, de tramway et de RER A et RER B avec les informations suivantes :

- 1) Ligne impactée ;
- 2) Générateur et type de travaux ayant un impact sur l’offre de transport (maintenance / régénération / développement) ;
- 3) Nature des travaux ;
- 4) Période des travaux ;
- 5) Conséquences sur l’offre de transport ferrée ;
- 6) Estimation de l’incidence sur l’offre kilométrique commerciale ;
- 7) Incidence réelle sur l’offre kilométrique commerciale (à transmettre à posteriori des travaux) ;
- 8) Moyens de prise en charge ;
- 9) Accompagnement supplémentaire de la RATP (présentation spécifique et/ou fiche REX) ;
- 10) Remarques/Validation IDFM.

Ligne	Type de travaux et générateur	Nature de travaux	Période	Impacts sur l’offre ferrée	Estimation TKC perdus	TKC perdus	Moyens de prise en charge	Présentation du chantier (oui/non) et date éventuelle de présentation	REX IDFM	Remarques IDFM	Validation IDFM

ANNEXE I-B-2

INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX

Cette annexe décrit au niveau opérationnel, les objectifs, les documents partagés et les instances prévues entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour suivre la programmation et la réalisation des travaux sur le réseau ferré en Ile-de-France ainsi que les dispositifs de prise en charge mis en œuvre par la RATP.

1. Documents partagés

L'annexe I-B-1 "LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS/GARES ET REDUCTION DE TRAFIC " est le document contractuel de référence qui permet à la RATP de communiquer à Île-de-France Mobilités la programmation des travaux sur son réseau ferré (métro, tramways et RER) ainsi que les dispositifs de prise en charge associés.

Les échéances prévisionnelles de transmission de la liste des travaux sont les suivantes :

- 30/06 de l'année N : Transmission, à titre informatif, du calendrier prévisionnel des travaux de l'année N+1 et impacts connus du T1 de l'année N+1 (et mise à jour du calendrier de l'année N).
- 31/10 de l'année N : Transmission du calendrier stabilisé des travaux de l'année N+1 (et mise à jour de l'année N).
- Tous les 3 mois, deux à trois semaines avant les COSO RATP : Mise à jour du calendrier de l'année N+1.

La RATP doit informer Ile-de-France Mobilités de toute modification significative sur le réseau RATP liées à la programmation des travaux ou à l'évolution du dispositif de prise en charge dès connaissance de ceux-ci.

2. Les Comités de Suivi Travaux (COSUT)

L'objectif de ces réunions est de partager la vision des travaux dimensionnants de l'année A à A+4 sur le réseau ferré et/ou en interface entre le réseau RATP et SNCF.

Les deux réseaux (RATP et SNCF) étant dépendants l'un de l'autre pour la construction des dispositifs de prise en charge, Ile-de-France Mobilités souhaite avoir une vision partagée le plus en amont possible de l'ensemble des impacts travaux sur chacun des réseaux ferrés dans l'objectif d'identifier les interfaces/concomitance de chantiers.

Ainsi, pour suivre l'évolution de la programmation des travaux et leurs impacts, cinq COSUT (Comités de Suivi des Travaux) sont programmés chaque année pour permettre à Ile-de-France Mobilités et aux opérateurs d'avoir une vision partagée des travaux à venir sur le réseau SNCF et RATP.

D'autre part, ces COSUT sont également l'occasion pour Ile-de-France Mobilités de partager avec les opérateurs et les gestionnaires d'infrastructures, l'actualité des travaux sur le réseau ferré. Ainsi, a minima un représentant Ile-de-France Mobilités et un représentant de RATP travaillant sur les sujets relatifs à la gestion des infrastructures, participent aux COSUT.

Ces COSUT sont organisés de la manière suivante :

- 1^{ère} partie : Présentation des sujets majeurs SNCF-Voyageurs et SNCF-Réseau
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités, SNCF-Réseau et SNCF-Voyageurs
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 2^{ème} partie : Présentation des sujets en interface SNCF – RATP
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités, SNCF-Réseau, SNCF-Voyageurs et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 3^{ème} partie : Présentation des sujets majeurs RATP
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ

Lors de ces COSUT, Ile-de-France Mobilités peut émettre un avis favorable ou défavorable sur la programmation des ITC et sur les dispositifs de prise en charge. Si un désaccord demeure entre Ile-de-France Mobilités et la RATP à la suite du COSUT, l'arbitrage est remonté en COSO (Comité de Suivi de l'Offre) pour validation.

3. Les Comités techniques (COTECH) spécialisés.

En complément des COSUT, des COTECH ponctuels seront programmés pour que la RATP, pouvant se faire représenter par le(s) chef(s) de projet, puisse présenter les impacts et le dispositif de prise en charge pour les chantiers majeurs qui seront identifiés en amont par Île-de-France Mobilités et la RATP dès la transmission à titre informatif de l'annexe I-B-1 " LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS/GARES ET REDUCTION DE TRAFIC " le 30/06 de l'année A-1.

Île-de-France Mobilités attend des précisions sur les travaux et leurs impacts lors de ces présentations spécifiques qui concernent les chantiers majeurs sur le réseau :

- 1) Nature et contexte du projet ;
- 2) Planning de l'opération et des impacts chantiers (ITC/LTV/Réduction de trafic) ;
- 3) Etude des flux ;
- 4) Offre sur la ligne impactée ;
- 5) Offre routière détaillée (fréquence, itinéraire, type de bus) ;
- 6) Focus par gare (localisation des arrêts de bus, nombre d'agents déployés, présence de signalétique) ;
- 7) Plan de communication en gare/station et à bord des trains ;
- 8) Niveau d'avancement des échanges avec les élus locaux, associations d'usagers ou services techniques des communes.

ANNEXE I-B-3

AXES FERRES SOUMIS A UNE VIGILANCE RENFORCEE POUR LA PROGRAMMATION DES CHANTIERS

L'objectif du tableau ci-dessous est de mettre en exergue les modalités de report pertinentes en cas de travaux entre certaines lignes ou branches du réseau ferré (métro, tramways et RER).

Ile-de-France Mobilités demande à la RATP d'être vigilante sur la concomitance de travaux sur les différentes lignes de son Réseau ainsi qu'avec les travaux sur le Réseau SNCF.

Ile-de-France Mobilités souhaite que les travaux sur les axes identifiés ci-dessous ne soient pas programmés en concomitance. En cas de concomitance, la RATP justifiera sa programmation en COSUT.

	POINT DE VIGILANCE RESEAUX RATP - SNCF	POINT DE VIGILANCE RESEAU RATP
AXE NORD	<p style="text-align: center;"><u>Section Intramuros</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne B et Ligne D VS Ligne 4</p> <p style="text-align: center;"><u>Section Garges – Paris</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne T5 VS Ligne D</p>	<p style="text-align: center;">Ligne 1 VS Ligne 14</p> <p style="text-align: center;">Ligne 5 VS Ligne 7</p>
AXE EST	<p style="text-align: center;"><u>Section Paris – MLV Chessy / Boissy</u> :</p> <p style="text-align: center;">Lignes E VS Ligne A</p> <p style="text-align: center;"><u>Section intramuros</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne E VS Ligne 7</p>	<p style="text-align: center;">Ligne 8 VS Ligne 9 (uniquement section Intramuros)</p> <p style="text-align: center;">Ligne 9 VS Ligne 10 (uniquement section Ouest)</p>
AXE SUD	<p style="text-align: center;"><u>Section Paris - Massy-Palaiseau</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne B VS Ligne C (Massy-Choisy VS Massy-Juvisy) ;</p> <p style="text-align: center;"><u>Section intramuros</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne C VS Ligne 10</p>	<p style="text-align: center;">Ligne 12 VS Ligne 13</p> <p style="text-align: center;">Ligne 13 VS Ligne 14 (uniquement sur la section Nord)</p>
AXE OUEST	<p style="text-align: center;"><u>Section Paris-Poissy</u> :</p> <p style="text-align: center;">Ligne A Saint Germain VS Ligne A Cergy-Poissy</p> <p style="text-align: center;"><u>Section La Défense – Saint-Cloud</u> :</p> <p style="text-align: center;">Lignes L2/U VS T2</p>	<p style="text-align: center;">Ligne 1 et Ligne A</p> <p style="text-align: center;">Ligne 4 et Ligne B</p>

ANNEXE I-B-4

FICHES RETOUR D'EXPERIENCE DES TRAVAUX

Ile-de-France Mobilités demande que la fiche de retour d'expérience (REX) soit composée de l'ensemble des éléments suivants, à titre d'information, en cohérence avec les éléments de reporting existants. :

- 1) Production ferrée de la ligne concernée et de/des ligne(s) de report(s) ferré(s) ;
- 2) Production routière ;
- 3) Information voyageurs ;
- 4) Accompagnement voyageurs ;

Les chantiers qui feront l'objet d'une fiche REX seront identifiés par Île-de-France Mobilités au plus tard 3 mois avant le début du chantier.

La RATP transmettra la fiche REX dans un délai maximum de 21 jours après l'achèvement du chantier (excepté pour les chantiers se terminant en juillet/août ou une tolérance sera acceptée).

Afin que le support soit précis et concis, le REX devra être synthétisé en une page PowerPoint recto. Un exemple de fiche REX est présenté ci-dessous :

Type de travaux, ligne et tronçon concerné	
PÉRIODE IMPACTÉE, DÉTAIL DE L'IMPACT FERRÉ ET DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE	
PRODUCTION FERREE	PRODUCTION ROUTIERE
INFORMATION VOYAGEURS	ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS

ANNEXE I-B-5 DIAGNOSTICS TRAVAUX

1. GENERALITES

1.1 LE CONTEXTE

Ile-de-France Mobilités souhaite mesurer de manière objective la qualité des dispositifs de prise en charge en période de travaux sur les réseaux Métro et RER mis en place par la RATP. Pour ce faire, sur la base d'une sélection de dispositifs de prise en charge, Ile-de-France Mobilités organise, via un (ou des) prestataire(s) externe(s), des diagnostics travaux sur les différentes composantes de la prise en charge des voyageurs au sens large : offre ferrée, offre routière, information voyageurs et accompagnement voyageurs.

Les objectifs des diagnostics Travaux sont triples :

- S'assurer que la RATP met en place les dispositifs de prise en charge respectant les modalités présentées et validées par IDFM ;
- S'assurer que ces dispositifs sont de qualité, adaptés aux besoins des voyageurs, grâce à des indicateurs mesurables et objectifs ;
- Promouvoir un processus d'amélioration continue sur la qualité des dispositifs de prise en charge en identifiant les points de fragilité et les dysfonctionnements permettant de définir des plans d'actions.

Par ailleurs, Ile-de-France Mobilités souhaite définir un niveau d'exigence de base pour la prise en charge de voyageurs en cas de travaux. En conséquence, un processus de bonus / malus contractuel est associé aux résultats des diagnostics Travaux et se décompose de la manière suivante :

- Une zone « neutre » correspondant au niveau de base attendu par Ile-de-France Mobilités ;
- En deçà de cette zone, le malus sanctionne les insuffisances sur une ou plusieurs thématiques, nécessitant la mise en œuvre d'actions pour atteindre le niveau d'exigence attendu ;
- Au-delà de cette zone, un bonus récompense le bon dimensionnement et la bonne réalisation du dispositif de prise en charge.

Une période blanche de 15 diagnostics (sans incitation financière) permettra, à son terme, d'adapter d'un commun accord par les Parties la méthodologie de mesure des indicateurs (modalités, grilles, critères de notation, zone neutre, reporting a posteriori) ainsi que les niveaux de Bonus/Malus par objet travaux et par thématique dans la limite du plafond défini au paragraphe 5.2 de la présente annexe. La méthodologie décrite ci-après sera expérimentée pour les 15 premiers diagnostics.

1.2 PRINCIPES GENERAUX

1.2.1 TERMINOLOGIE

Dans ce document, nous utilisons le terme d'« Objet Travaux ». Le sens de ce terme n'est pas utilisé habituellement par la RATP, ni par Île-de-France Mobilités.

L'objet Travaux caractérise un (ou plusieurs) chantier(s) induisant la mise en œuvre d'un dispositif de prise en charge homogène pendant une période donnée.

1.2.2 RÔLE DES DIFFERENTS ACTEURS

Afin de garantir la neutralité et l'objectivité des diagnostics Travaux, ces derniers sont réalisés par un (ou des) prestataire(s) externe(s) à Île-de-France Mobilités et la RATP. Ile-de-France Mobilités prend toutes les mesures utiles à garantir à ce que ce ou ces prestataire(s) s'engagent au respect de la confidentialité des données recueillies et des livrables établis.

Dans la mesure où Île-de-France Mobilités a émis le souhait d'être le commanditaire de ces diagnostics Travaux, il assure entièrement le pilotage de la prestation externe : appel d'offres pour le choix du (ou des) prestataire(s), financement, définition et suivi du calendrier de réalisation, détermination du nombre de diagnostics (avec un minimum de 5 diagnostics par an et un maximum de 15) et de leurs conditions de réalisation, itérations diverses avec le prestataire pour l'organisation des diagnostic.

La préparation opérationnelle de ces diagnostics terrain est inclus dans les prestations de base de la RATP. Cette préparation se traduira par exemple par un partage de documents nécessaires au prestataire extérieur, afin qu'il réalise le diagnostic sur la base du plan de transport adapté ou encore par l'organisation de plan de préventions à destination des enquêteurs. La RATP devra fournir à Île-de-France Mobilités et à son prestataire tous les éléments nécessaires à la réalisation de ces diagnostics dans les temps impartis.

Si la RATP souhaite engager des moyens afin d'exercer ses propres contrôles sur la prestation de diagnostic, ils ne feront l'objet d'aucune rémunération complémentaire.

En revanche, quel que soit le prestataire, le diagnostic est réalisé sur la base d'un cahier des charges qui a été coconstruit et co-validé avec la RATP et décrit dans les chapitres suivants.

1.2.3 UNE VISION « VOYAGEURS »

Les diagnostics Travaux ont pour objectif de mesurer la qualité du dispositif du point de vue du voyageur, et non la conformité des moyens mis en œuvre par rapport à ce qui était prévu par la RATP, sous la validation d'Île-de-France Mobilités.

1.2.4 UNE VISION GLOBALE

Tant pour Île-de-France Mobilités que pour la RATP, il est important que le diagnostic Travaux donne une vision la plus proche possible de la réalité sur la qualité du dispositif de prise en charge, et non pas seulement un éclairage ponctuel.

Cela signifie que :

- Dans la mesure du possible, les données qui peuvent être analysées sur toute la période sont analysées sur toute la période du chantier (ex : ponctualité ferrée)
- Les données qui ne peuvent être analysées que par échantillon (fréquence ou horaires des bus), font l'objet de sondages :
 - Sur différentes périodes de l'objet Travaux.
 - Sur plusieurs sites

- Toutes les thématiques afférentes à l'objet Travaux doivent être mesurées : l'enquête ne doit pas se limiter à un aspect (l'information ou l'accompagnement par exemple), mais doit bien porter sur l'ensemble du spectre de la prise en charge des voyageurs au sens large.

1.2.5 LES PRINCIPES DU DIAGNOSTIC TRAVAUX

L'ensemble des indicateurs sont présentés dans le tableau synthétique du paragraphe 5 de cette annexe.

On distingue 4 catégories :

- Le plan de transport ferré, pour lequel on distingue deux catégories :
 - Le plan de transport ferré de la ligne (ou de la branche) impactée : il a été normalement adapté, en raison d'une ITC et/ou de limitations temporaires de vitesse et/ou de réduction de capacité
 - Le plan de transport des lignes de report ferrées ou assimilées, sur lesquelles la RATP communique ;
- Le plan de transport de renfort ou substitution routier (et autres modes de report) : il est composé de tous les modes de report routiers exploités par la RATP : substitution routière, lignes régulières renforcées, voire sur d'autres modes exploités par un tiers. Dans ce dernier cas, la RATP ne saurait être tenue responsable en termes de malus ou de notation en cas de défaut de réalisation de la prestation par ce tiers ;
- L'information Voyageurs ;
- L'accompagnement Voyageurs (signalétique, personnels en station et en gare).

Nota bene : pour certains objets Travaux, des thématiques peuvent ne pas être mesurables. Exemple d'un dispositif de prise en charge reposant uniquement sur une réduction de trafic ou sur une offre alternative ferrée et pour lequel la thématique sur l'offre routière ne pourra pas être enquêtée : celle-ci sera alors supprimée – cf. calcul de la notation.

2. REALISATION DU DIAGNOSTIC

2.1 CHOIX DES DIAGNOSTICS TRAVAUX ET DECLENCHEMENT

Île-de-France Mobilités définit, et soumet à l'avis simple de la RATP à l'année N-1, le nombre de diagnostics Travaux qui peut varier d'une année sur l'autre pendant toute la durée du contrat en fonction du contexte et de la volumétrie de travaux. En revanche, un minimum de 5 audits et un maximum 15 audits doivent être réalisés par année civile sur le réseau métro, RER.

Ile-de-France Mobilités prévient la RATP (par l'intermédiaire du chef de projet si IDFM en a la connaissance) au plus tard 5 jours ouvrés avant la réalisation du diagnostic Travaux, sous réserve de l'existence d'un plan de prévention. Celui-ci se charge de diffuser l'information au management interne concerné ainsi qu'aux prestataires externes comme les agents d'accueils externes accompagnant les flux en gare/station.

2.2 CONDITIONS GENERALES DE REALISATION D'UN DIAGNOSTIC TRAVAUX

2.2.1 GENERALITES

Quel que soit l'Objet Travaux diagnostiqué (week-end, week-end prolongé, semaine, soirées de semaine) le diagnostic porte sur 2 jours distincts. Ces deux jours sont dénommés par la suite J1 et J2 (J1 étant considéré comme le premier jour d'audit chronologiquement). IDFM et RATP s'entendent pour éviter, dans la mesure du possible, que le J1 corresponde à la première journée des travaux. Selon le type d'indicateur, on peut qualifier les analyses selon trois typologies (lesquelles pouvant être croisées deux à deux) :

- Approche par sondage ou analyse globale (§ 2.2.2)
- Analyse terrain ou « en chambre » (§ 2.2.3)
- Recueil de données a priori, pendant ou a posteriori (§ 2.2.4)

Remarque : pour chaque indicateur, la méthode d'analyse a été définie précisément. On retrouve le descriptif détaillé dans les paragraphes suivants.

2.2.2 APPROCHE PAR SONDAGE OU GLOBALE

La majorité des indicateurs nécessitent de réaliser des sondages.

L'approche par sondage est essentiellement réalisée sur le terrain. Pour cette catégorie, un nombre suffisant de sondages est réalisé sur la période de travaux pour que la photographie reflète au mieux la réalité. Le nombre de sondages réalisés (nombre de tests, nombre de sites, durée du diagnostic) à préciser en amont et à figer après la phase test.

Une seule approche par sondage est réalisée « en chambre » : la mise à jour du site internet RATP à J-21 pour les réseaux métro/RER (ou J-15 pour le réseau tramway). Cela ne présenterait effectivement aucun intérêt de vouloir être exhaustif et de tester toutes les origines - destinations possibles.

2.2.3 ANALYSE TERRAIN OU « EN CHAMBRE »

La majorité des indicateurs sont relevés sur le terrain.

Quelques indicateurs sont cependant observés en chambre :

- Ponctualité ferrée et des lignes régulières de bus renforcées, sur la base des indicateurs existants du présent contrat
- Mise à jour du site Internet RATP à J-21 pour les réseaux métro/RER ou J-15 pour le réseau tramway.

Point d'attention sur les plans de prévention

Le prestataire qui réalise le diagnostic doit communiquer sa présence sur le terrain (nombre et localisation) à la RATP par le biais d'IDFM.

Le prestataire pourra uniquement accéder aux espaces accessibles aux publics. Il devra au préalable à chaque intervention, s'être identifié auprès de la RATP, qui pourra s'il y a lieu prévoir des procédures particulières préalables (telles que des plans de prévention). L'établissement des plans de prévention est un prérequis indispensable qui nécessite au moins 3 semaines d'établissement.

2.2.4 ANALYSE A PRIORI, PENDANT OU A POSTERIORI

La réalisation de l'audit a lieu sur différentes périodes :

- En amont : c'est le cas du respect des J-21 pour l'information Voyageurs sur les travaux du réseau ferré.
- Le jour J : c'est le cas de la fréquence (ou des horaires) des bus, qui ne peut être mesurée qu'en opérationnel. C'est le cas aussi de l'accompagnement Voyageurs, tant pour la signalétique que pour l'information communiquée aux voyageurs sur le cheminement par les agents externes ou internes.
- À J + 21 : cela concerne notamment la mesure de la ponctualité par la RATP. Ces mesures, notamment pour la ponctualité de l'offre ferrée, des lignes régulières de bus ou pour le respect de l'intervalle de l'offre routière, seront basées sur les indicateurs existants dans le cadre du présent contrat. En fonction des modes, la phase-test permettra d'identifier l'indicateur existant le plus adapté. La RATP transmet les données de ponctualité (période de travaux et 12 mois glissants) dans un délai de 15 jours ouvrés et au plus tard 21 jours ouvrés après l'achèvement chantier, avec des échanges intermédiaires dès que les données sont disponibles.

2.2.5 COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS

Le périmètre du diagnostic a été volontairement circonscrit par IDFM et la RATP, en tenant compte du fait que d'une part, les items diagnostiqués devaient être mesurables (et non fondés sur des impressions) et que, d'autre part, il s'agissait d'une démarche nouvelle.

Toutefois, pour ce qui concerne notamment les sondages terrain, le prestataire peut constater des événements ou des comportements qui ont de l'intérêt pour la compréhension du niveau de qualité du dispositif de prise en charge, tant pour IDFM que pour la RATP. En conséquence, pendant la réalisation du diagnostic, le prestataire note tous les événements, toutes les situations qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance d'IDFM dans le périmètre du diagnostic concerné et de la RATP.

2.2.6 PRINCIPES GENERAUX DE NOTATION

La grille est élaborée de la manière suivante :

- Chacune des thématiques est décomposée en sous-thématiques, chacune disposant d'un indicateur mesurable et quantifiable. Pour chacun de ces items, un barème est défini, permettant d'affecter une note : 0, 10 ou 20 (nb : pour certains items, la note 10 n'existe pas, le système étant alors binaire, 0 ou 20).
- Pour une thématique donnée et un jour J, la somme pondérée des notes permet de déterminer une note globale comprise entre 0 et 20.
- Chaque thématique est ensuite pondérée selon les attentes d'Île-de-France Mobilités en matière de Prise en charge Travaux et en fonction des contraintes / facteurs externes spécifiques à chaque chantier. La note finale (comprise également entre 0 et 20) correspond à la somme pondérée de chaque thématique analysée

La grille de diagnostic est présentée au paragraphe 5 de cette annexe. Cette grille est coconstruite et covalidée entre IDFM et la RATP et pourra être ajustée à l'issue de la phase-test définie au 5.1.2 LA PHASE TEST.

3. CALCUL DE LA NOTATION

3.1 PRINCIPE GENERAL

Au terme du diagnostic, chaque item dispose d'une note par jour (pour J1 et J2).

La note globale du jour J est égale à la somme pondérée des notes sur le jour J, en application de la grille de pondération au paragraphe 5 de cette annexe.

3.2 CAS PARTICULIERS

Il peut arriver que certaines thématiques ne soient pas diagnosticables :

- Cas d'une réduction de trafic, sans mise en place de moyens routiers par ailleurs : dans ce cas, il n'y a pas de thématique « Offre routière ».
- Cas d'une suppression totale d'offre ferrée : dans ce cas, il n'y a pas de thématique « Offre ferrée », sauf si un ou plusieurs autres modes de report ferré ou assimilé (train, RER, métro ou train) sont préconisés pour le report des voyageurs.

Ces situations sont décrites ci-dessous :

THEMATIQUES	Avec routier et ferré	Sans routier	Sans ferré
FERRE	30%	60%	-
ROUTIER	30%	-	60%
INFORMATION VOYAGEURS	20%	20%	20%
ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS	20%	20%	20%
TOTAL	100%	100%	100%

Il peut arriver que des sous-thématiques ne puissent pas être diagnostiquées. La note sur 20 est alors réalisée sur la base des sous-thématiques restantes.

3.3 VALIDATION DU RESULTAT DU DIAGNOSTIC TRAVAUX

Les résultats de diagnostic sont validés en COSUT après avoir été partagés, dans la mesure du possible, à la RATP (pouvant être représenté par les chefs de projet). La RATP aura connaissance des données brutes recueillies ainsi que de l'ensemble du rapport établi par le prestataire.

En cas de désaccord sur tout ou partie des constats du diagnostic Travaux, la RATP remonte le désaccord en COSO pour arbitrage. Le désaccord peut être signalé jusqu'à 3 mois après le résultat du diagnostic Travaux.

4. RESTITUTION DES RESULTATS DU DIAGNOSTIC

L'ensemble du diagnostic de l'objet Travaux est décrit dans un rapport comprenant les éléments suivants :

- Le rappel du contexte :
 - Scénario mis en place ;
 - Jours et créneaux horaires de réalisation des audits terrain ;
 - Éléments majeurs méritant d'être signalés (incidents, événements particuliers...)
- Le détail du calcul de la note pour chaque item (en annexe), permettant de reconstituer la composition des deux notes globales par item (J1 et J2) ;
- Les observations annexes (i.e. hors grilles d'audit) ;
- Les actions possibles à mettre en œuvre (si identifiables directement à partir des constats de l'audit).

Le rapport de diagnostic est transmis par le prestataire externe à Île-de-France Mobilités 30 jours au plus tard après le dernier jour de tests terrain.

Après analyse, Île-de-France Mobilités retransmet le rapport à la RATP au plus tard 45 jours après le dernier jour de test terrain. La RATP pourra demander toutes informations relatives aux modalités de réalisation des diagnostics.

Chaque diagnostic est restitué à Île-de-France Mobilités et à la RATP. La restitution pourra être regroupée entre plusieurs diagnostics. L'objectif est :

- De présenter le contexte, les résultats (y compris les notes et commentaires non inclus dans la grille, mais ayant potentiellement un intérêt pour la ligne)
- D'échanger sur les actions à mettre en œuvre pour corriger à terme les dysfonctionnements éventuellement observés.

5. MODALITES DE CALCUL DU BONUS / MALUS

5.1 CONTEXTE ET PHASE TEST

5.1.1 CONTEXTE

L'exercice d'élaboration de la grille du diagnostic Travaux et, plus généralement, de la mesure objective de la qualité d'un dispositif de prise en charge en période de travaux est un exercice inédit, tant pour Île-de-France Mobilités que pour la RATP.

Hormis pour la ponctualité ferrée des trains et des métros, ni Île-de-France Mobilités, ni la RATP ne disposent de bases de données exploitables permettant de définir des barèmes adaptés pour décrire la situation actuelle de la prise en charge Travaux.

La grille présentée est donc expérimentale et a été élaborée de manière empirique. Une phase Test est nécessaire pour que, sur la base des 15 premiers diagnostics, les bornes des bonus / malus s'ajustent « à l'équilibre » en fonction des résultats obtenus. Ces bornes seront redéfinies tous les ans en prenant en compte les résultats de la dernière année écoulée (ainsi que des précédentes).

5.1.2 LA PHASE TEST

La phase test est réputée close lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :

- Île-de-France Mobilités a réalisé 15 diagnostics travaux, seuil minimal afin de définir des bornes cohérentes au seuils de Bonus / Malus ;
- Île-de-France Mobilités a prévenu la RATP a minima 5 jours ouvrés avant chaque audit travaux réalisés.

Les diagnostics sont réalisés conformément à ce qui est décrit dans les chapitres précédents.

Pendant la phase test, le dispositif de bonus / malus ne s'applique pas.

5.2 DEFINITION DU SYSTEME DE BONUS / MALUS APRES LA PHASE TEST

5.2.1 PLAFOND

Le dispositif de bonus / malus est plafonné, pour tous les diagnostics travaux réalisés sur une année, à 2 000 000 €. Cela signifie que le total des bonus et des malus par an ne peut dépasser cette somme.

5.2.2 CALIBRAGE

Au terme de la phase de la phase Test, 15 diagnostics auront été réalisés (selon les conditions décrites ci-dessus). Cette phase de test permettra de calibrer les seuils de notes relatifs au passage d'une zone de bonus ou de malus à une autre. Ces seuils sont prédéfinis avant la réalisation de la phase de test. Les notes obtenues pour chaque Objet travaux test seront réparties dans une gradation selon le tableau ci-dessous :

ECHELONS DE NOTATION	MALUS	NEUTRE	BONUS
Répartition selon le barème suivant	Inférieur à 20%	Supérieur ou égal à 20% et inférieur ou égal à 80%	Supérieur à 80%

Le résultat de cette phase -test va établir l'état actuel de la qualité des dispositifs de prise en charge des voyageurs lors de travaux impactant l'exploitation du réseau ferré (selon les critères mesurés par le Diagnostic Travaux). Dans la mesure où l'un des objectifs du Diagnostic Travaux est d'entreprendre un processus d'amélioration de la prise en charge des usagers sur la durée du contrat, les résultats des Diagnostics Travaux sont amenés à augmenter au cours du contrat. Les seuils de notations seront donc arrondis au dixième supérieur. De plus, une revoyure annuelle permettra de rééquilibrer les bornes chaque année en fonction des résultats de l'année précédente.

5.2.3 PONDERATION DES OBJETS TRAVAUX

Le dispositif de bonus / malus s'applique sur chaque objet travaux diagnostiqué. Si un objet travaux diagnostiqué s'étend sur plusieurs semaines, son impact financier sera plus important. A l'inverse, un objet travaux qui se déroule en soirées aura un impact financier moins important.

- Pour un objet travaux sur un week-end (prolongé ou non), sur un pont ou sur une semaine en continu, deux jours sont diagnostiqués.
- Pour des travaux sur plusieurs semaines en continu, deux jours sont diagnostiqués la première semaine et un jour par semaine sur les semaines suivantes.

- Pour les travaux de soirées, deux soirées sont diagnostiquées la première semaine puis une soirée sur les semaines suivantes.

L'application de bonus / malus est réalisée à partir de la moyenne des jours audités sur un objet travaux. En revanche, le résultat par jour sera relevé à titre indicatif afin d'identifier plus précisément les cibles d'améliorations.

Si un objet travaux s'étend sur plusieurs semaines, Ile-de-France Mobilités, après échanges avec la RATP, peut décider d'arrêter le diagnostic après la première semaine et à tout moment lors des semaines suivantes.

Afin de peser le poids financier de chaque objet travaux, une règle a été instituée en fonction des périodes de travaux.

PERIODES	CALCUL DE LA NOTE GLOBALE D'UN CHANTIER
<u>PERIODES COURTES</u>	[J1 + J2] / 2
WEEK-END (samedi et dimanche)	
WEEK-END PROLONGE (3 jours)	
PONT (4 ou 5 jours)	
SEMAINE en continu (jusqu'à 5 jours) Semaine en soirée (jusqu'à 5 soirées)	
<u>PERIODES LONGUES</u>	[S1J1 + S1J2 + (Y-1) x (SYJ1)] / (Y+1)
Y SEMAINES en soirées ou en continu	

J1 : Résultat de l'audit sur le jour 1

Y : Nombre de semaines auditées

S1J1 : Résultat de l'audit sur le jour 1 de la première semaine auditée (dans le cas où les travaux durent plusieurs semaines)

SYJ1 : Moyenne des résultats sur le jour audité de Y semaines

L'incitation financière par objet travaux dépend du plafond annuel défini dans le contrat, du nombre de diagnostics réalisés annuellement et de la période de l'objet travaux audité. Si X est le nombre de diagnostics réalisés annuellement, la valeur imputée par diagnostic au bonus ou au malus est la suivante :

PERIODES	BONUS OU MALUS
PERIODES COURTES	2000k€* / X
PERIODES COURTES (en soirées)	2000k€ / 2X
PERIODES LONGUES	Y x (2000k€ / X)
PERIODES LONGUES (en soirées)	Y x (2000k€ / 2X)

* : 2 000 000 € est la valeur annuelle du plafond financier des bonus / malus

Exemple en PERIODES COURTES :

Si X=15 diagnostics ; la valeur du bonus ou malus pour un objet travaux est de $2\,000\,000/15 = 133\,333\text{€}$

Exemple en PERIODES COURTES (en soirées)

Si X=15 diagnostics ; la valeur du bonus ou malus pour un objet travaux est de $2\,000\,000/(15*2) = 66\,667\text{€}$

5.2.4 NEUTRALISATIONS

Le dispositif de bonus / malus sera neutralisé les jours de grèves sur le même principe que l'article 15 de la partie 2 et en cas de force majeure (article 16 de la partie 1) ou autres situations exceptionnelles non prévues au contrat.

6. GRILLE DE DIAGNOSTICS

La base de mesure des indicateurs dans cette grille pourra être modifiée à l'issue de la Phase Test des 15 premiers diagnostics.

		NATURE DU TEST		LIEU DES CONTROLES			DATE DE REALISATION			SOURCE D'INFORMATION*	INDICATEURS*	SUPPORT*	BASE *			PONDERATION		
		GLOBAL	SONDAGE	EN CHAMBRE	TERMIN	EN AMONT	PENDANT	APRES	0				10	20	PONDERATION PAR THEME	PONDERATION PAR SOUS-THEME		
OFFRE FERREE Ligne directement impactée et lignes de report des voyageurs (RER, train, métro, tram)	Ponctualité	X		X					X	RATP / IDFM	Ponctualité de la période sur laquelle porte les tests (ex : WE, 2 jours d'une période en continu...) Sur la base d'un indicateur existant au présent contrat	Grille horaire	P < Réalisé des 12 derniers mois - 0,5 point	P > ou égal à Réalisé des 12 derniers mois - 0,5 point et P < ou égal à Réalisé des 12 derniers mois + 0,5 point	P > à Réalisé des 12 derniers mois + 0,5 point	30,0%	15,0%	
	Capacité d'emport (personnes restant sur les quais...)		X	X					X	ENQUETEUR	Nombre de personnes restant sur le quai (pour impossibilité de monter)	Néant	Voyageurs restants à quai sans possibilité de monter dans le métro / RER	Aucun voyageur ne reste à quai mais les conditions de transports sont fortement dégradées (rames remplies au maximum)	Aucun voyageur ne reste à quai. Le taux de remplissage peut être important mais les usagers voyagent dans des conditions acceptables pour une période de travaux.		15,0%	
OFFRE ROUTIERE	Ponctualité OU Respect de l'intervalle affiché au public		X						X	RATP ENQUETEUR	Ponctualité (lignes régulières) /Intervalle (navettes) de la période sur laquelle porte les tests (ex : WE, 2 jours d'une période en continu...) Sur la base d'un indicateur existant au présent contrat Ecart entre la fréquence communiquée à IDFMet la fréquence réelle	Intervalles horaires Bus	50% > F	80% > F > 50%	F > 80%	30,0%	10,0%	
	Cohérence du temps de parcours (Charge au CDP RATP de dimensionner correctement les TP en fonction des conditions de circulation : zones denses, travaux...)		X		X				X	ENQUETEUR	Cohérence entre le temps de parcours réel et le temps de parcours affiché	Affiches horaires (ou information sur le site RATP)	60% > TP	90% > TP > 60%	TP > 90%		10,0%	
	Capacité d'emport (personnes restant sur les quais...)		X	X					X	ENQUETEUR	Nombre de personnes restant sur le quai (pour impossibilité de monter) et temps d'attente avant le prochain métro/RER	Néant	Des personnes restent à quai avec temps d'attente > 10 min depuis le bus auquel le voyageur n'a pas pu accéder	Des personnes restent à quai mais temps d'attente < 10 min pour monter dans le bus suivant	Aucun usager ne reste à quai.		10,0%	
INFO VOY	Site internet à jour à J-21 pour le FER ou J-15 pour le TRAMWAY		X	X					X	ENQUETEUR	Site internet RATP à jour de l'impact des travaux	Site internet RATP	Si application RATP non à jour à J-21		Si application RATP à jour à J-21	20,0%	8,0%	
	Affiches en gares/stations à J-X		X	X					X	ENQUETEUR	Affiches en stations / gares et dans le MR présentes et contenu adéquat	Affiches RATP (en gares, stations et dans le MR)	Si affiche en gare non présente à J-X ou affiche présente à J-X et contenu non adéquat		Si affiche en gare présente à J-X et contenu adéquat		8,0%	
	Annonces sonores en amont		X	X					X	ENQUETEUR	Conformité de l'annonce des perturbations et du calendrier travaux	Néant	Si pas d'annonce pendant plus de 10 minutes ou si annonce inexacte		Si annonce sonores effectuées au moins toutes les 10 minutes, claires et correctes		4,0%	
ACCOMPAGNEMENT	PERSONNELS EN GARE OU AUX ARRETS DE BUS		X	X					X	ENQUETEUR	Correcte indication du cheminement de l'utilisateur des quais de la station ou gare vers les bus (ou autres modes de report) et vice-versa (signalétique)	Conformité de l'information communiquée	Néant	Sur l'échantillon analysé, moins de 80% des agents sondés donnent une information conforme.	Sur l'échantillon analysé, entre 80% et 99,99% au moins des agents sondés donnent une information conforme.	Sur l'échantillon analysé, 100% au moins des agents sondés donnent une information conforme.	20,0%	8,0%
	SIGNALETIQUE ENTRE LA GARE ET LE MODE DE REPORT		X	X					X	ENQUETEUR	Signalisation du cheminement de l'utilisateur des quais de la station ou gare vers les bus (ou autres modes de report) et vice-versa (signalétique)	Conformité de l'information	Néant	Sur l'échantillon de gares analysé, moins de 80% des gares diagnostiquées possèdent une information conforme.	Sur l'échantillon de gares analysé, entre 80% et 99,99% des gares diagnostiquées possèdent une information conforme.	100% des gares diagnostiquées possèdent une information conforme.		8,0%
	ANNONCES SONORES EN GARE/STATION PENDANT LA PERTURBATION		X	X					X	ENQUETEUR	Annonces accompagnant la signalétique et la présence humaine afin d'orienter les usagers vers les modes de substitutions adéquats.	Conformité de l'annonce des perturbations et des plans de transport associés	Néant	Si pas d'annonce pendant plus de 10 minutes pendant les travaux ou si annonce inexacte pour plus d'un site mesuré	Si un seul site mesuré ne répond pas aux conditions définies dans la case de droite.	Si annonces sonores effectuées au moins toutes les 10 minutes, claires et correctes sur tous les sites mesurés		4,0%

*Eléments pouvant être ajustés après la phase-test des 15 premiers diagnostics

II - OFFRE TRAMWAY

A - ANNEXES A CARACTERE DEFINITIF

ANNEXE II-A-1
LISTE DES LIGNES COMPOSANT LE SERVICE DE REFERENCE

Voir Annexe III-A-1 (Partie Bus)

ANNEXE II-A-2
IDENTITE DE LA LIGNE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-3
SERVICE DE REFERENCE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-4
CALENDRIER D'APPLICATION TYPE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-6
DEFINITION DES LIGNES VOITUREES

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-8
VOITURAGE OU GRAPHE VOITURE A PLAT

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-9
CALENDRIER D'APPLICATION ANNUEL ET DECLINAISON PAR
LIGNE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE II-A-11
MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – TRAVAUX

Voir Annexe III-A-11 (Partie Bus).

ANNEXE II-A-12

EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REX ET BILAN DE FONCTIONNEMENT

(Chapitre III – Article 5-3)

Retour d'Expérience suite à modification d'offre pérenne

Dans le cadre d'un REX suite à modification pérenne de l'offre, les éléments suivants seront transmis dans les délais définis dans le contrat :

- Type de modification d'offre concerné par le REX
- Présentation de la ligne et de l'offre (longueur de la ligne, nombre d'arrêts, inter distance moyenne, fonction de la ligne, par sens. Vitesse commerciale théorique et réelle sur une période de plein trafic du LàV, parc en ligne pour la période dimensionnante, situation géographique, communes desservies, niveau d'offre : jours de fonctionnement, amplitude, fréquence par période)
- Indicateurs d'exploitation
 - Trafic mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Trafic moyen par type jour en période scolaire
 - Taux de charge pondéré mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Production kilométrique (pertes externes totales, pertes aléas externes, pertes internes)
 - Régularité/ponctualités
 - Vitesse commerciale (mensuelle réalisée et sous forme graphique par tronçon sur un mois type, LàV, samedi et dimanche)
- Principales difficultés de circulations
- Temps de parcours (sous forme d'analyse chronos sur les types jours LàV, samedi et dimanche pour la période scolaire)
- Suivi des aménagements de voirie si la modification d'offre est concernée.
- Conclusion et éventuelles propositions d'actions.

Bilan de fonctionnement

Dans le cadre d'une demande d'un bilan de fonctionnement d'une ligne, les éléments suivants seront transmis dans les délais définis dans le contrat :

- Présentation de la ligne et de l'offre (longueur de la ligne, nombre d'arrêts, inter distance moyenne, fonction de la ligne, par sens. Vitesse commerciale théorique et réelle sur une période de plein trafic du LàV, parc en ligne pour la période dimensionnante, situation géographique, communes desservies, niveau d'offre : jours de fonctionnement, amplitude, fréquence par période)
- Indicateurs d'exploitation
 - Trafic mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Trafic moyen par type jour en période scolaire
 - Taux de charge pondéré mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Production kilométrique (pertes externes totales, pertes aléas externes, pertes internes)
 - Régularité/ponctualités

- Vitesse commerciale (mensuelle réalisée et sous forme graphique par tronçon sur un mois type, LàV, samedi et dimanche)
- Principales difficultés de circulations
- Temps de parcours (sous forme d'analyse chronos sur les types jours LàV, samedi et dimanche pour la période scolaire)
- Conclusion et éventuelles propositions d'actions.

Comités de ligne

Le cas échéant, des comités de ligne pourront être mis en œuvre selon la charte décrit ci-après

ANNEXE II-A-15
MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – INSTRUCTION
DES PROJETS

Voir Annexe III-A-15 (Partie bus).

ANNEXE II-A-16
EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE –
REGULARITE/PONCTUALITE

Voir annexe III-A-16 (Partie bus).

B - ANNEXES A CARACTERE
TRANSITOIRE AVANT PRODUCTION
DES ANNEXES A CARACTERE
DEFINITIF

ANNEXE II-B-1
OFFRE DE REFERENCE CONTRACTUELLE

Voir annexe III-B-1.

ANNEXE II-B-2

L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1ER JANVIER

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, telle que décrite dans la Partie III-Titre I-Chapitre 1 pour le tramway.

Les données sont transmises sous format informatique, compatible Excel et sans cellules fusionnées.

Les mises à jour sont transmises par la RATP à chaque nouvelle année pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui font l'objet d'avenants en cours d'année ainsi que des adaptations de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens qui ont fait l'objet d'une validation en Comité de Suivi d'Offre.

Informations contractuelles relatives au réseau de surface

1.1. Calendrier général d'application des tableaux de marche

IDFM souhaite avoir connaissance des hypothèses reconnues du calendrier des TM.

Pour cela, la RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche de l'année N+1 au 31 octobre de l'année N.

La présentation de ce calendrier pourrait être la suivante :

Janvier	TM appliqué
Lundi 1 ^{er}	VS
Mardi 2	PTH
Mercredi 3	PTH
...	...

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

A chacun de ces stades, il sera transmis les KCC du réseau de surface (bus d'une part et tramways d'autre part), globalement par type de TM, selon des 12 types.

La description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique.

Après analyse et échanges entre IDFM et la RATP, ce calendrier d'application sera arrêté et communiqué au 15 décembre de l'année N pour l'année N+1.

1.2. Calendrier détaillé par ligne

La RATP fournit, au plus tard au 15 décembre de l'année N, dans le cadre du service de référence, un calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation.

Cette transmission s'appliquera au plus tard pour le service de référence 2022.

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

1.3. Description du kilométrage par ligne

	Période	Lundi	Mardi	Mercr edi	Jeu di	Vendre di	Same di	Dimanc he	Total			
Lignes		KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC		KCC TM de Base des 4 périodes	KCC contractuel s	%
Ligne L	PT	KCCLu	KCCM a	KCCMe	KCC Je	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PT			
	VS	KCCLu	KCCM a	KCCMe	KCC Je	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total VS			
	PH1	KCCLu	KCCM a	KCCMe	KCC Je	KCCVe	KCCSa	KCCDi	TotalPH 1			
	PH2	KCCLu	KCCM a	KCCMe	KCC Je	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH2			
	total											

Pour chaque ligne, le nombre de TM est supérieur à ceux correspondant aux 12 jours types contenus dans les fiches lignes dans la mesure où il existe des adaptations locales, notamment selon les jours de la semaine. Chaque ligne est susceptible d'être graphiquée sur la base d'une trentaine de TM.

1.4. Liste des lignes par sous réseaux au 1^{er} janvier

Le détail des KCC et des KT par ligne est donné par groupe de lignes et en précisant le dépôt, au format Excel, sans cellule fusionnée.

Groupe de lignes	Ligne	Dépôt	KCC	KT
Groupe 1	Ligne L	Dépôt V	Nombre 1	Nombre 2
...
Sous total Groupe 1	X lignes	-	Xx KCC	Yy KT
Groupe 2	Ligne S	Dépôt A	Nombre 3	Nombre 4
...

1.5. Les fiches d'offre

Pour chaque ligne, sont fournis :

- un plan de la ligne comportant notamment la localisation des points d'arrêts et leur nom dit « plan sectionné ».
- un schéma de la ligne comportant notamment l'indication des points d'arrêt et des communes traversées.

Pour chaque ligne sont fournies des fiches descriptives pour les différents jours, en fonction du graphiquage de la ligne (au plus simple : LàV, samedi et dimanche ; si la ligne comporte des offres spécifiques sur certains jours, les fiches d'offre

correspondantes sont également fournies) et pour les quatre périodes de base (PT, VS, phase 1, phase 2).

La fiche, au format informatique compatible Excel, indique notamment :

- le schéma de la ligne
- la période concernée
- la longueur de la ligne et le kilométrage du TM
- la longueur de chaque mission, le nombre de départs par heure, le kilométrage journalier de la mission (en groupant les missions du même sens et en utilisant un code couleur par sens)
- l'intervalle minimum en heures de pointe, en heures creuses, et en fin de soirée
- le nombre de véhicules maximum en ligne
- le type de véhicule

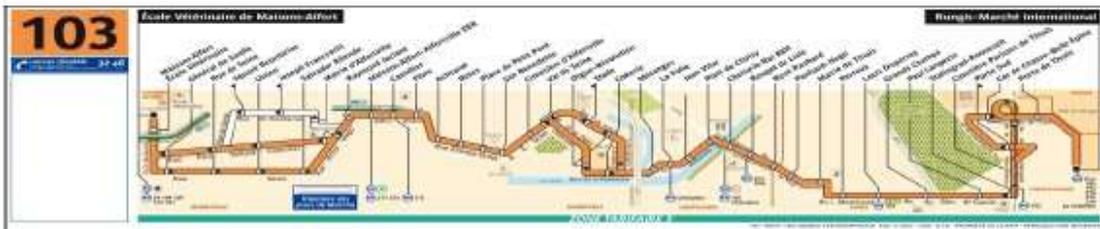


103 MIN DE RUNGIS
ECOLE VETERINAIRE MARCHÉ

+ 1 heure

Sous Réseau Mobilien Banlieue

Plein trafic



Longueur de la ligne 14,156 km				Type de matériel roulant Standard																									
Départs semaine				Départs semaine																									
Nombre de voitures maxi 31				Kilométrage commercial 4279						Intervalle mini pratique 5,5						Intervalle maxi pratique 95						Intervalle heures creuses 30							
				3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb. lms
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ																										
De EV à GH	0,294	800	125					4	10	12	9	8	6	7	8	7	7	11	12	10	8	3	2					122	1132 948
De EV à MR	13,736	815	2430	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2			86	808 510	
De EV à CI	5,531	730	730																									1	42 350
De EV à CI 1	5,531	1245	1245																									1	5 000
De GC à MR	5,531	437	1834	1	2	2	1																				8	44 248	
De GH à EV	0,875	469	2046	1	2	5	10	10	9	8	8	8	8	7	8	11	12	8	4	3							118	1141 890	
De MR à EV	14,217	807	2430	3	4	7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2			71	1030 407	
De CHV à EV	0,015	447	447	1																								1	0,015
De CI à EV	4,808	752	1302					1						1														2	0,215
De MR à GC	5,532	1022	117																						1	1	3	3	18 506
				383																									
Départs samedi				Départs samedi																									
Nombre de voitures maxi 16				Kilométrage commercial 2871						Intervalle mini pratique 7,5						Intervalle maxi pratique 60						Intervalle heures creuses 34,1							
				3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb. lms
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ																										
De EV à GH	0,294	725	220					2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2							50	454 200
De EV à MR	13,736	815	130	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2			57	782 895
De GC à MR	5,531	437	910	1	1																							2	11 062
De GH à EV	0,875	469	2115	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1								50	483 750
De MR à EV	14,217	807	130	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2			57	810 369
De CHV à EV	0,015	447	447	1																								1	0,015
De MR à GC	5,532	147	217																									2	11,064
				219																									
Départs dimanche				Départs dimanche																									
Nombre de voitures maxi 12				Kilométrage commercial 2368						Intervalle mini pratique 5,2						Intervalle maxi pratique 95						Intervalle heures creuses 30,5							
				3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb. lms
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ																										
De EV à GH	0,294	847	125					1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2							46	454 915
De EV à MR	13,736	850	2430	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2			40	549 430	
De GC à MR	5,531	806	840			2																						2	11,062
De GH à EV	0,875	1814	2050																									13	126 775
De GH à EVM	10,034	850	1550	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3															33	331 122
De MR à EV	14,217	1549	2430																									30	284 240
De MR à EVM	14,576	853	1525	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1															19	218 544
De MR à GC	5,532	2487	117																									2	11,064
				178																									

CHV PONT DE CHOISY - EV ECOLE VETERINAIRE - CI CIMETIERE D'ALFORTVILLE - GH GEORGES RAGOUULT - MR MIN DE RUNGIS - GC GARE DE CHOISY - EVM ECOLE VETERINAIRE MARCHÉ



Régie Autonome des Transports Parisiens
54 Quai de la Rapée
75559 Paris Cedex 12
Département Bus

SERVICE DE REFERENCE AU 1ER JANVIER 2012

1.6. Les éléments constitutifs du tableau de marche (TM)

Pour chaque ligne, les éléments constitutifs du tableau de marche (TM) sont :

- des tableaux de régulation ;
- des graphiques à plat
- les données de l'offre de transport avec, pour chaque TM de chaque ligne, le code dépôt, le sous-réseau, le code ligne, le code public, la période de référence, la date de référence du TM, le jour d'application, l'identifiant du TM, le libellé du TM, le nombre d'heures commerciales (TRU), le nombre d'heures de battement, le % de battement/TRU, le nombre d'heures HLP de remisage, le nombre d'autres heures, le nombre d'heures conducteurs, le nombre de voitures max en exploitation, les KCC, la vitesse commerciale UTP moyenne journalière, avec une décimale après la virgule. Les données seront présentées sur une seule feuille Excel.

L'ensemble des tableaux de marche (TM) est transmis pour les différents type de jour (au plus simple, LàV, Samedi, Dimanche) et les quatres périodes (PT, VS, Phase 1, Phase 2).

La RATP fournira à la demande d'IDFM la vitesse commerciale en heure de pointe pour le TM demandé pour la ligne concernée sous un délai de 10 jours ouvrables.

ANNEXE II-B-4

LISTE ET NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

Un événement exceptionnel est un événement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort de charge, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet événement.

La liste des événements est révisée annuellement et transmise à IDFM pour l'année N au plus tard le 31/03 de la même année. Le kilométrage supplémentaire par ligne est indicatif. Il est inclus dans le service contractuel. Il est calculé à partir de la valeur moyenne de l'événement pour l'année 2021.

Le détail des KCC et KT bus et tramway par ligne et par événement est communiqué sous forme informatique (Excel) en complément du tableau ci-dessous.

Chaque Centre Bus adapte son offre au cas par cas, en fonction des calendriers et des prévisions de fréquentation communiqués par les organisateurs.

La RATP effectuera à la demande d'IDFM un retour sur les principaux événements exceptionnels.

Sur demande d'IDFM ou de la RATP, le kilométrage par ligne pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse. Ce point sera arbitré en Comité de Suivi Offre.

La liste des renforts exceptionnels et les KCC correspondants pour l'année 2021 est la suivante pour le réseau de surface :

Manifestation	Brève description	Périodicité	Durée (jours)	Dates	Lignes concernées	Impact KCC inscrits à la Référence 2021
Salon de l'Agriculture	Renfort	1 fois par an	9	27/02 au 7/03	12 (T2)	3 928
					13 (T3a)	2 994
Salon du Livre	Renfort	1 fois par an	3	19/03 au 22/03	13 (T3a)	1 372
Foire de Paris	Renfort	1 fois par an	12	29/04 au 10/05	12 (T2)	5 059
					13 (T3a)	5 293
Salon du Deux roues	Renfort	1 fois tous les 2 ans	16	En 2022	13 (T3a)	-
Salon Nautique	Renfort	1 fois par an	9	04/12 au 12/12	12 (T2)	3 928
					13 (T3a)	2 994
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Belle Epine à Thiais, les dimanche de fin d'année ou	Pluri-annuelle	11	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05,	17 (T7)	1 980

Ouverture Grands Magasins	certaines jours de soldes ou certains jours fériés ou les samedi renforcés			27/06, 01/11, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12		
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Vélizy 2	Pluri-annuelle	6	17/01, 11/11, 28/11, 05/12, 12/12, 19/12	16 (T6)	744
					TOTAL	28 292

C - TRAVAUX

ANNEXE II-C-1
LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR
L’OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS ET
REDUCTION DE TRAFIC

Cette annexe correspond à l’annexe I-B-1 de la partie FER.

Les délais et modalités de transmission de cette annexe sont décrits dans l’article 1 du contrat et dans l’annexe I-B-2 “Instances de suivi des travaux”.

Cette annexe est établie en cohérence avec la SNCF pour les lignes de RER A et B en lien avec le processus de programmation décrit à l’annexe X.

Le format de transmission par la RATP de cette annexe est un tableau Excel contenant la liste des travaux sur les lignes de métro, de tramway et de RER A et RER B avec les informations suivantes :

- 1) Ligne impactée ;
- 2) Générateur et type de travaux ayant un impact sur l’offre de transport (maintenance / régénération / développement) ;
- 3) Nature des travaux ;
- 4) Période des travaux ;
- 5) Conséquences sur l’offre de transport ferrée ;
- 6) Estimation de l’incidence sur l’offre kilométrique commerciale ;
- 7) Incidence réelle sur l’offre kilométrique commerciale (à transmettre à posteriori des travaux) ;
- 8) Moyens de prise en charge ;
- 9) Accompagnement supplémentaire de la RATP (présentation spécifique et/ou fiche REX) ;
- 10) Remarques/Validation IDFM.

Ligne	Type de travaux et générateur	Nature de travaux	Période	Impacts sur l’offre ferrée	Estimation TKC perdus	TKC perdus	Moyens de prise en charge	Présentation du chantier (oui/non) et date éventuelle de présentation	REX IDFM	Remarques IDFM	Validation IDFM

ANNEXE II-C-2

INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX

Cette annexe correspond à l'annexe I-B-2 de la partie FER.

Cette annexe décrit au niveau opérationnel, les objectifs, les documents partagés et les instances prévues entre Île-de-France Mobilités et la RATP pour suivre la programmation et la réalisation des travaux sur le réseau ferré en Ile-de-France ainsi que les dispositifs de prise en charge mis en œuvre par la RATP.

4. Documents partagés

L'annexe II-C-1 "LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS ET REDUCTION DE TRAFIC " est le document contractuel de référence qui permet à la RATP de communiquer à Île-de-France Mobilités la programmation des travaux sur son réseau ferré (métro, tramways et RER) ainsi que les dispositifs de prise en charge associés.

Les échéances prévisionnelles de transmission de la liste des travaux sont les suivantes :

- 30/06 de l'année N : Transmission, à titre informatif, du calendrier prévisionnel des travaux de l'année N+1 et impacts connus du T1 de l'année N+1 (et mise à jour du calendrier de l'année N).
- 31/10 de l'année N : Transmission du calendrier stabilisé des travaux de l'année N+1 (et mise à jour de l'année N).
- Tous les 3 mois, deux à trois semaines avant les COSO RATP : Mise à jour du calendrier de l'année N+1.

La RATP doit informer Ile-de-France Mobilités de toute modification significative sur le réseau RATP liées à la programmation des travaux ou à l'évolution du dispositif de prise en charge dès connaissance de ceux-ci.

5. Les Comités de Suivi Travaux (COSUT)

L'objectif de ces réunions est de partager la vision des travaux dimensionnants de l'année A à A+4 sur le réseau ferré et/ou en interface entre le réseau RATP et SNCF.

Les deux réseaux (RATP et SNCF) étant dépendants l'un de l'autre pour la construction des dispositifs de prise en charge, Ile-de-France Mobilités souhaite avoir une vision partagée le plus en amont possible de l'ensemble des impacts travaux sur chacun des réseaux ferrés dans l'objectif d'identifier les interfaces/concomitance de chantiers.

Ainsi, pour suivre l'évolution de la programmation des travaux et leurs impacts, cinq COSUT (Comités de Suivi des Travaux) sont programmés chaque année pour permettre à Ile-de-France Mobilités et aux opérateurs d'avoir une vision partagée des travaux à venir sur le réseau SNCF et RATP.

D'autre part, ces COSUT sont également l'occasion pour Ile-de-France Mobilités de partager avec les opérateurs et les gestionnaires d'infrastructures, l'actualité des travaux sur le réseau ferré. Ainsi, a minima un représentant Ile-de-France Mobilités et un représentant de RATP travaillant sur les sujets relatifs à la gestion des infrastructures, participent aux COSUT.

Ces COSUT sont organisés de la manière suivante :

- 1^{ère} partie : Présentation des sujets majeurs SNCF-Voyageurs et SNCF-Réseau
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités, SNCF-Réseau et SNCF-Voyageurs
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 2^{ème} partie : Présentation des sujets en interface SNCF – RATP
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités, SNCF-Réseau, SNCF-Voyageurs et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 3^{ème} partie : Présentation des sujets majeurs RATP
 - 1) Participants : Ile-de-France Mobilités et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ

Lors de ces COSUT, Ile-de-France Mobilités peut émettre un avis favorable ou défavorable sur la programmation des ITC et sur les dispositifs de prise en charge. Si un désaccord demeure entre Ile-de-France Mobilités et la RATP à la suite du COSUT, l'arbitrage est remonté en COSO (Comité de Suivi de l'Offre) correspondant au mode pour validation.

6. Les Comités techniques (COTECH) spécialisés.

En complément des COSUT, des COTECH ponctuels seront programmés pour que la RATP, pouvant se faire représenter par le(s) chef(s) de projet, puisse présenter les impacts et le dispositif de prise en charge pour les chantiers majeurs qui seront identifiés en amont par Île-de-France Mobilités et la RATP dès la transmission à titre informatif de l'annexe II-C-2 " LISTE DES TRAVAUX AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE – FERMETURE DE STATIONS ET REDUCTION DE TRAFIC " le 30/06 de l'année A-1.

Île-de-France Mobilités attend des précisions sur les travaux et leurs impacts lors de ces présentations spécifiques qui concernent les chantiers majeurs sur le réseau :

- 9) Nature et contexte du projet ;
- 10) Planning de l'opération et des impacts chantiers (ITC/LTV/Réduction de trafic) ;
- 11) Etude des flux ;
- 12) Offre sur la ligne impactée ;
- 13) Offre routière détaillée (fréquence, itinéraire, type de bus) ;
- 14) Focus par gare (localisation des arrêts de bus, nombre d'agents déployés, présence de signalétique) ;
- 15) Plan de communication en gare/station et à bord des trains ;
- 16) Niveau d'avancement des échanges avec les élus locaux, associations d'usagers ou services techniques des communes.

ANNEXE II-C-3

FICHES RETOUR D'EXPERIENCE DES TRAVAUX

Cette annexe correspond à l'annexe I-B-4 de la partie FER adapté pour le mode tramway.

Ile-de-France Mobilités demande que la fiche de retour d'expérience (REX) soit composée de l'ensemble des éléments suivants, à titre d'information, en cohérence avec les éléments de reporting existants. :

- 1) Production ferrée de la ligne concernée et de/des ligne(s) de report(s) ferré(s) ;
- 2) Production routière ainsi que des données de fréquentation, taux de charge et temps de parcours des moyens de substitution ;
- 3) Information voyageurs ;
- 4) Accompagnement voyageurs ;

Les chantiers qui feront l'objet d'une fiche REX seront identifiés par Île-de-France Mobilités au plus tard 3 mois avant le début du chantier.

La RATP transmettra la fiche REX dans un délai maximum de 21 jours après l'achèvement du chantier (excepté pour les chantiers se terminant en juillet/août ou une tolérance sera acceptée).

Afin que le support soit précis et concis, le REX devra être synthétisé en une page PowerPoint recto. Un exemple de fiche REX est présenté ci-dessous :

Type de travaux, ligne et tronçon concerné	
PÉRIODE IMPACTÉE, DÉTAIL DE L'IMPACT FERRÉ ET DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE	
PRODUCTION FERREE	PRODUCTION ROUTIERE
INFORMATION VOYAGEURS	ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS

III - OFFRE BUS

A - ANNEXES A CARACTERE DEFINITIF

ANNEXE III-A-1
DESCRIPTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – LISTE DES LIGNES

Numéro de ligne	Nom commercial	Centre d'exploitation	Sous réseau	Niveau d'offre	Particularité
3	T3b	Belliard	Tramways	N1	
11	T1	Pavillons	Tramways	N1	
12	T2	Paris Sud Ouest	Tramways	N1	
13	T3a	Paris Sud Ouest	Tramways	N1	
14	TVM	Thiais	Bus en Site Propre	N1	
15	T5	Saint Denis	Tramways	N1	
16	T6	Seine Rive Gauche	Tramways	N1	
17	T7	Thiais	Tramways	N1	
18	T8	Rives Nord	Tramways	N1	
20	20	Belliard	Paris	N3	
21	21	Montrouge	Paris	N1	
22	22	Paris Sud Ouest	Paris	N3	
24	24	Créteil Saint-Maur	Paris	N3	
25	25	Vitry	Paris	N4	
26	26	Belliard	Paris	N1	
27	27	Quais de Seine	Paris	N1	
28	28	Montrouge	Paris	N2	
29	29	Paris Est	Paris	N4	
30	30	Paris Sud Ouest	Paris	N2	
31	31	Aubervilliers	Paris	N1	
32	32	Belliard	Paris	N4	
35	35	Aubervilliers	Paris	N2	
38	38	Aubervilliers	Paris	N1	
39	39	Paris Sud Ouest	Paris	N2	
40	40	Belliard	Paris	N4	
42	42	Paris Sud Ouest	Paris	N2	
43	43	Belliard	Paris	N1	
45	45	Aubervilliers	Paris	N1	
46	46	Paris Est	Paris	N2	
47	47	Vitry	Paris	N1	
48	48	Paris Est	Paris	N2	
52	52	Paris Sud Ouest	Paris	N3	
54	54	Aubervilliers	Paris	N1	
56	56	Paris Est	Paris	N2	
57	57	Quais de Seine	Paris	N2	
58	58	Seine Rive Gauche	Paris	N3	
59	59	Montrouge	Paris	N2	
60	60	Belliard	Paris	N1	
61	61	Flandre	Paris	N2	
62	62	Quais de Seine	Paris	N1	
63	63	Quais de Seine	Paris	N3	
64	64	Paris Est	Paris	N1	
66	66	Rives Nord	Paris	N4	
67	67	Montrouge	Paris	N4	
68	68	Seine Rive Gauche	Paris	N1	
69	69	Paris Est	Paris	N2	

70	70	Paris Sud Ouest	Paris	N2	
71	71	Paris Est	Paris	N1	
72	72	Paris Sud Ouest	Paris	N2	
73	73	Défense Ouest	Paris	N4	
74	74	Rives Nord	Paris	N2	
75	75	Flandre	Paris	N2	
76	76	Paris Est	Paris	N1	
77	77	Paris Est	Paris	N2	
80	80	Belliard	Paris	N1	
82	82	Paris Sud Ouest	Paris	N3	
83	83	Quais de Seine	Paris	N2	
84	84	Montrouge	Paris	N4	
85	85	Rives Nord	Paris	N1	
86	86	Paris Est	Paris	N2	
87	87	Quais de Seine	Paris	N3	
88	88	Montrouge	Paris	N2	
89	89	Seine Rive Gauche	Paris	N2	
91	91	Quais de Seine	Paris	N1	
92	92	Montrouge	Paris	N1	
93	93	Défense Ouest	Paris	N3	
94	94	Belliard	Paris	N4	
95	95	Aubervilliers	Paris	N1	
96	96	Paris Est	Paris	N1	
98	PC	Belliard	Paris	N1	
101	101	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
102	102	Paris Est	Petite Couronne	N1	
103	103	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N1	
104	104	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
105	105	Pavillons	Petite Couronne	N1	
106	106	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
107	107	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N3	
108	108	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
109	109	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
110	110	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
111	111	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
112	112	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
113	113	Bords de Marne	Petite Couronne	N1	
114	114	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
115	115	Paris Est	Petite Couronne	N2	
116	116	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
117	117	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N3	
118	118	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
119	119	Montrouge	Petite Couronne	N2	
120	120	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
121	121	Paris Est	Petite Couronne	N1	
122	122	Paris Est	Petite Couronne	N2	
123	123	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N1	
124	124	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
125	125	Vitry	Petite Couronne	N1	
126	126	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
127	127	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
128	128	Montrouge	Petite Couronne	N1	
129	129	Paris Est	Petite Couronne	N1	

131	131	Vitry	Petite Couronne	N1	
132	132	Vitry	Petite Couronne	N1	
133	133	Flandre	Petite Couronne	N1	
137	137	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
138	138	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
139	139	Aubervilliers	Petite Couronne	N2	
140	140	Rives Nord	Petite Couronne	N4	
141	141	Défense Ouest	Petite Couronne	N3	
143	143	Pavillons	Petite Couronne	N1	
144	144	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
145	145	Pavillons	Petite Couronne	N2	
146	146	Pavillons	Petite Couronne	N1	
147	147	Pavillons	Petite Couronne	N1	
148	148	Pavillons	Petite Couronne	N1	
150	150	Flandre	Petite Couronne	N1	
151	151	Flandre	Petite Couronne	N2	
152	152	Flandre	Petite Couronne	N1	
153	153	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
157	157	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
158	158	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
159	159	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
160	160	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
162	162	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N1	
163	163	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
164	164	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
165	165	Défense Ouest	Petite Couronne	N3	
166	166	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
167	167	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
168	168	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
169	169	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N3	
170	170	Aubervilliers	Petite Couronne	N1	
171	171	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N1	
172	172	Vitry	Petite Couronne	N1	
173	173	Flandre	Petite Couronne	N1	
174	174	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
175	175	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
176	176	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
177	177	Rives Nord	Petite Couronne	N1	
178	178	Rives Nord	Petite Couronne	N1	
179	179	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
180	180	Quais de Seine	Petite Couronne	N1	
181	181	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
182	182	Vitry	Petite Couronne	N2	
183	183	Thiais	Petite Couronne	N1	
184	184	Vitry	Petite Couronne	N2	
185	185	Thiais	Petite Couronne	N1	
186	186	Vitry	Petite Couronne	N2	
187	187	Thiais	Petite Couronne	N1	
188	188	Montrouge	Petite Couronne	N3	
189	189	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N1	
190	190	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	
191	191	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	
192	192	Thiais	Petite Couronne	N3	

193	193	Vitry	Petite Couronne	N4	
194	194	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
195	195	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
196	196	Montrouge	Petite Couronne	N3	
197	197	Montrouge	Petite Couronne	N3	
199	199	Montrouge	Petite Couronne	N2	
201	201	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
203	203	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
206	206	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
207	207	Bords de Marne	Petite Couronne	N4	
208	208	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
210	210	Bords de Marne	Petite Couronne	N1	
211	211	Bords de Marne	Petite Couronne	N3	
212	212	Bords de Marne	Petite Couronne	N3	
213	213	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
214	214	Bords de Marne	Petite Couronne	N3	
215	215	Paris Est	Petite Couronne	N4	
216	216	Montrouge	Petite Couronne	N2	
217	217	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N1	
220	220	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
221	221	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
234	234	Pavillons	Petite Couronne	N2	
235	235	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
237	237	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
238	238	Rives Nord	Petite Couronne	N3	
239	239	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
241	241	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
244	244	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
247	247	Pavillons	Petite Couronne	N3	
248	248	Flandre	Petite Couronne	N1	
249	249	Flandre	Petite Couronne	N2	
250	250	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
251	251	Pavillons	Petite Couronne	N2	
252	252	Aubervilliers	Petite Couronne	N1	
253	253	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
254	254	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
255	255	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
256	256	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
258	258	Défense Ouest	Petite Couronne	N3	
259	259	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
260	260	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N4	
261	261	Saint Denis	Petite Couronne	N3	
262	262	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
263	263	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
268	268	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
269	269	Saint Denis	Petite Couronne	N1	
270	270	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
272	272	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
274	274	Rives Nord	Petite Couronne	N1	
275	275	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
276	276	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
278	278	Défense Ouest	Petite Couronne	N3	
281	281	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N1	

283	Orlybus	Quais de Seine	Petite Couronne	N4	
285	285	Thiais	Petite Couronne	N3	
286	286	Thiais	Petite Couronne	N1	
289	289	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
290	290	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	
291	291	Montrouge	Petite Couronne	N1	
292	292	Thiais	Petite Couronne	N3	
294	294	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	
297	297	Montrouge	Petite Couronne	N1	
299	299	Montrouge	Petite Couronne	N2	
301	301	Paris Est	Petite Couronne	N1	
302	302	Aubervilliers	Petite Couronne	N1	
303	303	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
304	304	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
306	306	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
308	308	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
310	310	Bords de Marne	Petite Couronne	N3	
312	312	Bords de Marne	Petite Couronne	N4	
317	317	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N2	
318	318	Paris Est	Petite Couronne	N2	
319	319	Montrouge	Petite Couronne	N2	
320	320	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
321	321	Bords de Marne	Petite Couronne	N4	
322	322	Paris Est	Petite Couronne	N3	
323	323	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N1	
325	325	Vitry	Petite Couronne	N1	
330	330	Flandre	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
337	337	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
340	340	Rives Nord	Petite Couronne	N2	
341	341	Belliard	Petite Couronne	N3	
346	346	Pavillons	Petite Couronne	N1	
349	349	Flandre	Petite Couronne	N3	Ligne en pool
350	350	Flandre	Petite Couronne	N2	
351	351	Pavillons	Petite Couronne	N3	
352	Roissybus	Aubervilliers	Petite Couronne	N4	
353	353	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
355	355	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
356	356	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
360	360	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
361	361	Saint Denis	Petite Couronne	N2	
366	366	Défense Ouest	Petite Couronne	N4	
367	367	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
368	368	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
370	370	Saint Denis	Petite Couronne	N4	
372	372	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	
378	378	Défense Ouest	Petite Couronne	N2	
379	379	Montrouge	Petite Couronne	N1	
380	380	Vitry	Petite Couronne	N2	
385	385	Thiais	Petite Couronne	N2	
388	388	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N2	
389	389	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	
390	390	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	

391	391	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	
393	393	Créteil Saint-Maur	Bus en Site Propre	N1	
394	394	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N3	
395	395	Montrouge	Petite Couronne	N3	
396	396	Thiais	Petite Couronne	N3	
399	399	Montrouge	Petite Couronne	N2	
421	421	Bords de Marne	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
426	426	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
459	459	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
467	467	Défense Ouest	Petite Couronne	N1	Ligne affrétée
471	471	Paris Sud Ouest	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
485	485	Thiais	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
486	486	Thiais	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
487	487	Thiais	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
488	488	Thiais	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
492	492	Thiais	Petite Couronne	N3	Ligne affrétée
512	512	Aubervilliers	Petite Couronne	N2	
520	520	Bords de Marne	Petite Couronne	N2	
524	524	Paris Est	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
537	TUSO	Rives Nord	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
538	Le bus du port	Rives Nord	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
545	SU	Paris Est	Petite Couronne	N1	
574	TUC	Rives Nord	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
577	River Plaza	Rives Nord	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
579	Le Clamibus	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
582	CHOISYBUS	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
594	Le Petit Fontenaisien	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
595	ZIPEC	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	
597	597	Seine Rive Gauche	Petite Couronne	N4	Service Conventionné
751	N24	Défense Ouest	Noctilien	Noc	
752	N52	Rives Nord	Noctilien	Noc	
753	N51	Belliard	Noctilien	Noc	
754	N44	Saint Denis	Noctilien	Noc	
755	N42	Flandre	Noctilien	Noc	
756	N23	Paris Est	Noctilien	Noc	
757	N34	Bords de Marne	Noctilien	Noc	
758	N33	Créteil Saint-Maur	Noctilien	Noc	
759	N31	Vitry	Noctilien	Noc	
760	N21	Montrouge	Noctilien	Noc	
761	N61	Paris Sud Ouest	Noctilien	Noc	
762	N62	Seine Rive Gauche	Noctilien	Noc	
763	N32	Créteil Saint-Maur	Noctilien	Noc	
765	N45	Pavillons	Noctilien	Noc	
766	N43	Aubervilliers	Noctilien	Noc	
768	N22	Thiais	Noctilien	Noc	

769	N63	Seine Rive Gauche	Noctilien	Noc	
770	N53	Défense Ouest	Noctilien	Noc	
771	N71	Thiais	Noctilien	Noc	
772	N41	Pavillons	Noctilien	Noc	
773	N35	Créteil Saint-Maur	Noctilien	Noc	
775	N01	Paris Est	Noctilien	Noc	
776	N02	Paris Sud Ouest	Noctilien	Noc	
780	N11	Défense Ouest	Noctilien	Noc	
781	N16	Paris Est	Noctilien	Noc	
782	N15	Quais de Seine	Noctilien	Noc	
783	N14	Montrouge	Noctilien	Noc	
784	N13	Seine Rive Gauche	Noctilien	Noc	
785	N12	Paris Est	Noctilien	Noc	
790	N122	Quais de Seine	Noctilien	Noc	Noctilien Affrété
791	N153	Quais de Seine	Noctilien	Noc	Noctilien Affrété
796	N66	Seine Rive Gauche	Noctilien	Noc	

ANNEXE III-A-2
IDENTITE DE LA LIGNE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE III-A-3
SERVICE DE REFERENCE

Annexe à produire en cours de contrat

ANNEXE III-A-4
CALENDRIER D'APPLICATION TYPE

Annexe à produire en cours de contrat

ANNEXE III-A-6
DEFINITION DES LIGNES VOITUREES

Annexe à produire en cours de contrat

ANNEXE III-A-8
VOITUREAGE OU GRAPHE VOITURES A PLAT

Annexe à produire en cours de contrat

ANNEXE III-A-9
CALENDRIER D'APPLICATION ANNUEL ET DECLINAISON PAR
LIGNE

Annexe à produire en cours de contrat.

ANNEXE III-A-11

MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – TRAVAUX

(Chapitre II – Article 2)

Durant le présent contrat, des travaux significatifs peuvent impacter la circulation des lignes du réseau de surface. Dans certains cas, lorsque la perturbation est longue et significative, celle-ci perturbe l'exploitation normale du service et nécessite pour la RATP la mise en place de TM Travaux.

Cette annexe présente le processus d'entrée en TM Travaux, de suivi des lignes en TM Travaux et de sortie des TM Travaux.

Entrée en TM Travaux

Dès lors que les travaux ont une durée de plus de 6 mois, la RATP peut mettre en place un TM Travaux sur les lignes impactées. Pour ce faire, la RATP met la ligne en observation pendant 6 semaines de plein trafic afin d'avoir des éléments concluants sur l'évolution des temps de parcours nécessitant la mise en place d'un TM Spécifique.

La RATP fournit trimestriellement pour chaque COSO la liste des lignes en observation, avec la nature des travaux, l'impact des travaux sur l'itinéraire de la ligne (déviation, raccourcissement, sans impact) et le niveau de perturbation de la ligne (faible, moyen ou fort).

A l'issue de ces 6 semaines, la RATP peut mettre en place un TM Travaux en fournissant à IDFM une description de la nature des travaux impactant la ligne ainsi que la date de mise en place du TM Travaux ; des données sur la ligne concernée (taux de pertes pour difficultés de circulation, taux de pertes pour travaux, taux de perte externes, vitesse commerciale, régularité ponctualité, taux de charge, et trafic voyageurs), sur les 6 semaines d'observation et sur la période équivalente l'année précédente. Les campagnes de chronométrage et les différences de temps de parcours sont également détaillées. Enfin, un tableau récapitule les unités d'œuvre (KCC/KT/Voitures matin et soir) pour le TM de référence, le TM travaux, pour tous les jours de semaine du plein trafic.

Ces éléments sont complétés par l'envoi des fiches de lignes et des tableaux de régulation pour les différents jours de semaine du plein trafic, pour le TM Travaux appliqué.

Dès la mise en place du TM Travaux, celui-ci devient temporairement le TM de référence pour le calcul de l'indicateur régularité ponctualité. Pour cet indicateur, la ligne ne comptera que pour 50% de son poids dans le calcul du résultat du sous-réseau.

Suivi des lignes en TM Travaux

Afin de suivre les lignes impactées par des travaux, la RATP remet à IDFM lors de chaque COSO un document de synthèse sur les travaux des 12 mois à venir et effectue un point sur les lignes, avec notamment la date de début de TM Travaux, la date prévisionnelle de fin, le pourcentage d'offre non réalisé pour cause de TM Travaux par trimestre (APO TM Travaux).

La RATP s'engage à suivre régulièrement l'impact des travaux de voirie sur la vitesse commerciale et sur les pertes kilométriques et s'engage à adapter en conséquence les TM de

manière à minimiser au maximum l'impact sur les voyageurs de la réduction de l'offre qui en résulte.

Sortie des TM Travaux

Différents cas sont possibles pour sortir une ligne des TM Travaux :

- La ligne est en TM Travaux mais les indicateurs de non production sont inférieurs au seuil de franchise du sous-réseau concerné. Dans ce cas, le TM Travaux ne se justifie pas et la ligne reprend son TM de référence défini contractuellement ;
- La ligne est concernée par des travaux CPER. 6 mois avant la mise en service de l'infrastructure, un TM est construit sur la base d'une période d'observation de 6 semaines. Ce TM servira pour la marche à blanc. Au cours de la marche à blanc, une nouvelle période d'observation d'une durée de 6 semaines est réalisée. A l'issue de ces analyses de temps de parcours et en fonction des résultats observés, la RATP présentera un dossier de performance d'exploitation si nécessaire. Dès que le dossier de performance d'exploitation sera envoyé à IDFM, la ligne sortira du process des TM Travaux pour entrer dans le process de performance d'exploitation ;
- La ligne est concernée par des travaux ponctuels. A la date de fin des travaux, le TM Travaux est conservé et une période d'observation de 6 semaines est réalisée. En fonction des résultats, la RATP peut soit revenir au TM de référence, soit constituer un dossier de performance d'exploitation dans un délai de 3 mois suivant la fin des travaux. Dans ce second cas, dès que le dossier de performance d'exploitation sera envoyé à IDFM, la ligne sortira du process des TM Travaux pour entrer dans le process de performance d'exploitation.

ANNEXE III-A-12

EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REX ET BILAN DE FONCTIONNEMENT

(Chapitre III – Article 6-3)

Retour d'Expérience suite à modification d'offre pérenne

Dans le cadre d'un REX suite à modification pérenne de l'offre, les éléments suivants seront transmis dans les délais définis dans le contrat :

- Type de modification d'offre concerné par le REX
- Présentation de la ligne et de l'offre (longueur de la ligne, nombre d'arrêts, inter distance moyenne, fonction de la ligne, par sens. Vitesse commerciale théorique et réelle sur une période de plein trafic du LàV, parc en ligne pour la période dimensionnante, situation géographique, communes desservies, niveau d'offre : jours de fonctionnement, amplitude, fréquence par période)
- Indicateurs d'exploitation
 - Trafic mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Trafic moyen par type jour en période scolaire
 - Taux de charge pondéré mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Production kilométrique (pertes externes totales, pertes aléas externes, pertes internes)
 - Régularité/ponctualités
 - Vitesse commerciale (mensuelle réalisée et sous forme graphique par tronçon sur un mois type, LàV, samedi et dimanche)
- Principales difficultés de circulations
- Temps de parcours (sous forme d'analyse chronos sur les types jours LàV, samedi et dimanche pour la période scolaire)
- Suivi des aménagements de voirie si la modification d'offre est concernée.
- Conclusion et éventuelles propositions d'actions.

Bilan de fonctionnement

Dans le cadre d'une demande d'un bilan de fonctionnement d'une ligne, les éléments suivants seront transmis dans les délais définis dans le contrat :

- Présentation de la ligne et de l'offre (longueur de la ligne, nombre d'arrêts, inter distance moyenne, fonction de la ligne, par sens. Vitesse commerciale théorique et réelle sur une période de plein trafic du LàV, parc en ligne pour la période dimensionnante, situation géographique, communes desservies, niveau d'offre : jours de fonctionnement, amplitude, fréquence par période)
- Indicateurs d'exploitation
 - Trafic mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Trafic moyen par type jour en période scolaire
 - Taux de charge pondéré mensuel et moyen cumulé sur 12 mois glissants
 - Production kilométrique (pertes externes totales, pertes aléas externes, pertes internes)
 - Régularité/ponctualités

- Vitesse commerciale (mensuelle réalisée et sous forme graphique par tronçon sur un mois type, LàV, samedi et dimanche)
- Principales difficultés de circulations
- Temps de parcours (sous forme d'analyse chronos sur les types jours LàV, samedi et dimanche pour la période scolaire)
- Conclusion et éventuelles propositions d'actions.

ANNEXE III-A-13

EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – CORRESPONDANCES GARANTIES

(Chapitre III – Article 8-2)

Le dispositif de correspondances garanties permet une meilleure correspondance entre le RER et les bus en fin de soirée dans un certain nombre de lieux de correspondance.

Ainsi, en cas d'arrivée en retard jusqu'à 8 minutes d'un train par rapport à l'horaire théorique dans une gare des lignes du RER et dans l'objectif de permettre une correspondance plus facile avec les bus sans trop pénaliser les voyageurs attendant aux autres points d'arrêt, la RATP pourra retarder le départ de ses véhicules du réseau de surface jusqu'à 8 minutes (480 secondes).

Dans un premier temps, cette mesure concerne :

- Les deux derniers départs de soirée des bus (dits balais et avant-balais), dans tous les cas après 22h30 ;
- Pour les lignes A et B du RER, les branches desservant les gares excentrées de banlieue, selon une liste proposée par la RATP et validée de manière conjointe entre IDFM et la RATP ;
- Une seule correspondance par ligne.

L'indicateur Régularité-punctualité pour les lignes concernées sera neutralisé sur les créneaux horaires concernés en cas d'application des correspondances garanties.

Ce dispositif de correspondances garanties sera déployé dans un second temps, aux autres gares du RER (RER RATP ou RER SNCF) dès que les systèmes informatiques le permettront.

Dès le début du contrat, ce dispositif sera activé sur les gares et lignes suivantes :

- Massy-Palaiseau RER : 119, 196, 199 et 399 ;
- Noisy-Champs RER : 310 ;
- Noisy-le-Grand Mont d'Est RER : 120, 206, 207, 303, 306 et 320 ;
- Saint-Germain-en-Laye RER : 259 ;
- Torcy RER : 220.

Dans le courant de la 1^e année du contrat, le dispositif sera étendu aux gares et lignes suivantes :

- Rueil Malmaison : 144, 244 ;
- Nanterre Ville : 378 ;
- Nanterre Préfecture : 160, 163 ;
- La Défense : 159, 178, 258, 275 ;
- Val de Fontenay : 122, 124, 301 ;
- Nogent sur Marne : 113.

ANNEXE III-A-14 OFFRE DE REFERENCE – NOCTILIEN

(Chapitre I – Article 1-4)

Lignes Noctilien :

Le service Noctilien a pour vocation d'offrir un service de transport durant les heures où les réseaux ferrés sont arrêtés, qu'ils soient RATP ou SNCF.

Il est actif chaque nuit et est composé de 32 lignes pour la RATP. Le service fonctionne entre 00H00 et 6h00.

Il constitue un sous réseau avec des niveaux d'indicateurs propres et mesurés comme tels.

Par rapport aux lignes classiques du réseau il y a deux spécificités :

- Un service d'accompagnement en ligne, appelé SDLN (service de ligne Noctilien), dont la mission est l'accompagnement, l'information à l'intérieur des bus et l'information voyageur dans les pôles. Les horaires des services SDLN sont 23h00-6h30.

- La mise en place progressive et après expérimentation et retour d'expérience, de la descente à la demande. Ce dispositif, doit permettre à chaque voyageur de demander à descendre entre deux points d'arrêt habituels afin de réduire leur parcours jusqu'à leur destination finale. La possibilité ou non d'arrêt en toute sécurité reste bien évidemment de la responsabilité du conducteur de bus.

ANNEXE III-A-15

MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE – INSTRUCTION DES PROJETS

(Chapitre II)

Chaque projet d'évolution d'offre doit faire l'objet d'un dossier technique chiffré, sur la base des éléments suivants :

Les éléments de contexte ;

- Une description fonctionnelle du projet (dans le cas des changements de structure de lignes : évolution avant/après de l'itinéraire, 1 carte avec modification d'itinéraire et inversion du code couleur (vert = nouveau, rouge = abandonné), 1 carte de l'itinéraire final (sans faire apparaître la modification) ;
- Pour tous les cas, le nombre de JA annuel avant la modification d'offre, l'évolution du nombre de départs par heure, des KCC, des KT, du nombre de JA hebdomadaire et annuel, nombre de voitures, impact sur le remisage, pour le renfort et par rapport à la référence ;
- Une estimation du nombre de voyages supplémentaires annuels ;
- Une date de mise en service ;
- Les fiches de lignes ;
- Un bilan financier ;
- Les éléments constitutifs des TM.

Les dossiers d'évolution d'offre seront établis selon le Calendrier ci-dessous (en jour ouvrés) :



Dans le cas où IDFM souhaite un bilan de fonctionnement de la ligne concerné, la demande devra être réalisée en amont de l'envoi du cahier des charges et dans un délai de J-30.

Les premières étapes sont données à titre indicatif. Des échanges en amont auront lieu sur la base de fiche navette. Entre la confirmation d'IDFM et la transmission des dossiers de saisine, en cas de nouveaux éléments, la RATP préviendra IDFM sans délais.

Cette annexe évoluera au format des annexes de description de l'offre de référence.

ANNEXE III-A-16

EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – REGULARITE/PONCTUALITE

(Chapitre III – Article 8-4)

La régularité-ponctualité du réseau de surface est mesurée par le système SIEL sur chaque ligne du réseau de surface.

Périmètre de la mesure

L'indicateur est mesuré mensuellement pour toutes les lignes du réseau de surface. Il est calculé par ligne puis agrégé par groupe de lignes de tramway ou sous-réseaux de bus. Cette agrégation se fait en pondérant le résultat de régularité-ponctualité de chaque ligne par son trafic.

Les lignes faisant l'objet d'un TM Travaux ou d'un TM Performance de l'Exploitation se verront affecter une pondération de 50% dans le calcul de la note du sous-réseau.

Jours mesurés

Pour les sous-réseaux tramway, bus en site propre et Noctilien, la mesure a lieu tous les jours.

Pour les sous-réseaux Paris et Petite Couronne, la mesure a lieu les jours pairs.

Périodes horaires

Chaque ligne de jour est mesurée sur 6 plages horaires :

- Début de service à 6h29
- 6h30 à 9h29
- 9h30 à 12h29
- 12h30 à 15h59
- 16h00 à 19h59
- 20h00 à fin de service.

Les lignes de nuit sont mesurées sur une unique plage horaire, de début à fin de service.

Détermination de la logique prépondérante de mesure

La logique de mesure d'une période horaire (logique de régularité ou logique de ponctualité) est déterminée en calculant le nombre d'intervalles (Nr) inférieurs à {11'59'' pour le Tramway, Bus en site propre, Noctilien et 14'59'' pour Paris et Petite Couronne} et le nombre d'intervalles (Np) supérieurs à {12 minutes pour le Tramway, Bus en site propre, Noctilien et 15 minutes pour Paris et Petite Couronne} sur cette période horaire.

Si Nr est supérieur ou égal à Np alors la ligne est mesurée en régularité sur cette plage horaire ; si Nr est inférieur à Np alors la ligne est mesurée en ponctualité.

Au 2nd semestre 2021, une mesure sera réalisée à titre informatif par la RATP, en ajoutant la règle suivante pour les sous-réseaux Paris et Petite Couronne : si une ligne est mesurée en régularité sur ses deux heures de pointe, alors l'heure creuse de la journée est également mesurée en régularité, même si Nr est inférieur à Np.

L'analyse de la double mesure pourra mener à prendre en compte en 2022 cette nouvelle règle pour déterminer la logique de mesure des périodes horaires pour les sous-réseaux Paris et Petite Couronne et à refixer les objectifs de conformité en fonction des résultats observés.

Points d'arrêt mesurés

La mesure est effectuée de manière automatique dans les deux sens et sur les points SAE significatifs de chaque ligne (au terminus départ, au dernier arrêt SIEL avant le terminus et a maxima sur deux autres points de la ligne), afin notamment de qualifier la régularité sur tout le linéaire de la ligne, au service de tous les voyageurs et de toutes les communes.

Principe de la mesure de la ponctualité

Pour les périodes où la lignes est mesurée en logique de ponctualité, il est regardé si l'heure de passage observée appartient à :

- Pour le Tramway, Bus en site propre et Noctilien : à l'intervalle [H-1' ; H+5'] ou à l'intervalle]H+5' ; H+10']
- Pour Paris et Petite Couronne : à l'intervalle [H+0' ; H+5'] ou à l'intervalle]H+5' ; H+10']

H étant l'heure de passage prévue.

Pour le Tramway, Bus en site propre et Noctilien, on considère :

- Entre H-1' et H+5', le passage est conforme à 100% ;
- Entre H+5' et H+10', le passage est conforme à 50% ;
- Avant H-1' et après H+10', le passage n'est pas conforme.

Pour Paris et Petite Couronne, on considère :

- Entre H+0' et H+5', le passage est conforme à 100% ;
- Entre H+5' et H+10', le passage est conforme à 50% ;
- Avant H+0' et après H+10', le passage n'est pas conforme.

Le pourcentage d'objectifs satisfaits ou pourcentage de conformité de la ligne est obtenu en rapportant la somme des passages conformes à la somme des passages réalisés sur la période mesurée.

Principe de la mesure de la régularité

Soit i l'intervalle théorique prévu dans le tableau de marche.

Sur la plage horaire mesurée, on compte le nombre de minute de dépassement au-delà de i+1 minute, pour chaque intervalle entre deux tramways ou deux bus, pour les sous-réseaux Tramway et Bus en site propre et au-delà de i+2 minutes, pour chaque intervalle entre deux bus pour les sous-réseaux Paris, Petite Couronne et Noctilien.

Ces minutes sont sommées et rapportées à l'amplitude de la période pour avoir le pourcentage de minutes de dépassement ou le pourcentage de conformité de la ligne.

Durant le 2^e semestre 2021, une mesure parallèle sera menée à titre informative par la RATP, consistant à considérer des minutes de dépassements lorsque que l'intervalle entre deux tramways ou deux bus, pour les sous-réseaux Tramway et Bus en site propre est inférieur à i-1 minute ou que l'intervalle entre deux bus Noctilien est inférieur à i-2 minutes.

L'analyse de la double mesure pourra mener à prendre en compte en 2022 les intervalles i-1/i+1 pour le Tramway et le Bus en site propre et i-2/i+2 pour le Noctilien et à refixer les objectifs de conformité en fonction des résultats observés.

Calcul du résultat de l'indicateur régularité ponctualité

La note quotidienne d'une ligne est calculée en rapportant le nombre d'objectifs satisfaits sur les différentes périodes de la journée à la somme des objectifs à atteindre.

La note mensuelle d'une ligne est calculée en pondérant le résultat quotidien de l'indicateur par le trafic observé sur la journée.

Règles d'écartement ou remplacement des journées ou plages horaires

Pour les sous-réseaux de Tramway, Bus en site propre et Noctilien, il sera possible d'écarter les jours ayant été fortement impactés par des événements externes, non récurrents et d'exclure les points de mesure non exploités en cas de travaux sauf en cas de TM adapté et appliqué.

Pour les sous-réseaux Paris et Petite Couronne, il sera possible d'écarter les jours ayant été fortement impactés par des événements externes, non récurrents ou de remplacer la mesure par la mesure sur un jour impair de même type et de même période.

L'écartement ou le remplacement d'une journée n'est effectué que si l'évènement a impacté significativement l'exploitation de la ligne. Les causes acceptables pourraient être :

- Pas ou trop peu de relevés ADOR
- Incident voyageur
- Défaillance SLT
- Arrachage caténaire
- Fait de sécurité
- Déviations
- Manifestations
- Déviations travaux
- Gêne à la circulation
- Facteurs climatiques
- Incidents et dommages
- Travaux
- Grèves
- Problème SIEL

Des éléments inscrits dans les RJE seront nécessaires pour justifier d'écarter ou de remplacer certaines journées.

Après mesure à l'identique, la RATP pourra solliciter IDFM sur le traitement de l'impact de cette mesure en cas de renfort ou d'allègement d'offre sur une période horaire particulière d'une journée.

Dans le cas exceptionnel d'un dysfonctionnement du système SIEL, les résultats seront estimés à la valeur moyenne des trois derniers mois.

Objectifs de conformité

Les objectifs de conformité à atteindre sont définis comme tel pour la durée du contrat :

- Tramway groupe 1 : 91%
- Tramway groupe 2 : 94%
- Tramway groupe 3 : 97%
- Bus en site propre : 90%
- Paris : 87,5%
- Petite Couronne : 89%
- Noctilien : 90%

Ces objectifs pourront être revus à la fin de la première année du contrat pour tenir compte de la prise en compte des paramètres i-1/i+1 sur le Tramway et Bus en site propre et i-2/i+2 sur le Noctilien et de la logique de régularité systématique à l'heure creuse de la journée quand les deux heures de pointe sont mesurées en régularité. Les nouveaux objectifs seront alors décidés conjointement par IDFM et la RATP.

Les valeurs déterminant les bonus et malus maximaux sont supérieures et inférieures de 3 points à l'objectif.

Synthèse des paramètres à prendre en compte pour la mesure de la régularité ponctualité, par groupe de lignes de tramway et sous-réseau de bus.

Le tableau ci-dessous synthétise les paramètres à prendre en compte pour la mesure de la régularité-ponctualité par groupe de lignes de tramway et sous-réseau de bus.

Sous-réseau	Tramway/Bus en site propre	Noctilien	Paris/Petite Couronne
Jours mesurés	Tous les jours	Tous les jours	1 jour sur 2

Intervalle R/P	12 min				12 min	15 min
Paramètres	<u>Régularité</u> $i-\infty / i+1$ ($i-1/i+1$ à l'étude) <u>Ponctualité</u> En avance +1min : 0% H-1 – H+5 : 100% H+5 – H+10 : 50% En retard +10min : 0%				<u>Régularité</u> $i-\infty / i+2$ ($i-2/i+2$ à l'étude) <u>Ponctualité</u> En avance +1min : 0% H-1 – H+5 : 100% H+5 – H+10 : 50% En retard +10min : 0%	<u>Régularité</u> $i-\infty / i+2$ <u>Ponctualité</u> En avance : 0% H – H+5 : 100% H+5 – H+10 : 50% En retard +10min : 0%
Objectifs	Grpe 1 : 91%	Grpe 2 : 94%	Grpe 3 : 97%	BSP : 90%	Noctilien : 90%	Paris : 87,5% Petite couronne : 89%

Bonus-Malus

Le résultat mensuel de chacun des groupes de ligne de tramway ou des sous-réseaux de bus sert de base au calcul du bonus-malus mensuel.

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus-malus mensuels de l'année considérée.

ANNEXE III-A-17

EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE – PERFORMANCE D'EXPLOITATION

(Chapitre III – Article 9)

1°) Contenu du dossier Performance de l'Exploitation

La présente annexe vise à décrire les éléments constitutifs d'un dossier Performance de l'Exploitation (Dossier PE).

Le dossier PE vise à formaliser les résultats des analyses portant sur des lignes dont les temps de parcours réalisés présentent des écarts significatifs avec les temps de parcours théoriques. Ces dossiers (exemple ci-dessous) sont fournis à IDFM dans le cadre du processus d'Analyse de Performance de l'Exploitation décrit ci-dessous.

Le Dossier PE sera composé, a minima :

- D'une présentation de la ligne (description, nombre de courses contractuelles, fréquences, historique, plan...)
- Des résultats d'exploitation de la ligne (Trafic annuel, trafic moyen par type jour, taux de charge, résultats de régularité ponctualité, vitesse commerciale...)
- D'une analyse de la voirie (Localisation des points pénalisant la performance, descriptions des difficultés, estimations des impacts en temps, propositions d'aménagements...)
- D'une analyse des temps de parcours réalisés par comparaison avec les temps de parcours théoriques (graphes TP par sens, par périodes et par type jour incluant quelques points intermédiaires)
- D'une analyse de la demande réalisée sur la base des comptages et de l'enquête origine destination (flux voyageurs, nombre de passages nécessaires...)
- D'une partie TM Projet sans ajouts de moyens présentant :
 - Des graphes de temps de parcours réalisés sur les temps de parcours projetés
 - De l'analyse du nombre de passages réalisables et de l'écart avec le nombre nécessaire pour répondre à la demande le cas échéant (répondant au critère d'un taux de charge théorique <80%)
 - Du récapitulatif des unités d'œuvre de la nouvelle offre provisoire ainsi que des documents d'exploitation (Fiche de ligne, Tableau de régulation et TM à plat)
 - D'une évaluation financière en année pleine du projet
- D'une conclusion qui récapitulera les points essentiels du dossier, et qui indiquera si l'adaptation des temps de parcours peut être réalisée sans dégradation des taux de charge au-delà de 80%. Le cas échéant, une estimation des moyens nécessaires à conserver ces taux de charge théoriques sous la barre des 80% sera également fournie.

2°) Analyses de performance de l'exploitation

Les horaires théoriques des TM fournis au titre du contrat peuvent diverger positivement ou négativement avec les valeurs relevées lors de la réalisation de l'offre, pour toute période et/ou tout type de jour. La présente annexe vise à décrire les modalités et les délais de traitement des lignes présentant un écart entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés.

A chaque COmité de Suivi d'Offre (COSO), la RATP fournit la liste des lignes qui font l'objet de l'élaboration d'un dossier de Performance de l'Exploitation (PE). Ces lignes seront des lignes présentant des écarts significatifs entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours réalisés

Lorsque le dossier PE est réalisé, il est envoyé à IDFM pour information (les éléments constituant un dossier PE sont décrits ci-dessus).

Dans les trois mois qui suivent la réception du dossier, IDFM met en place un observatoire des vitesses en présence des gestionnaires de voirie des collectivités concernées, d'IDFM et de la RATP pour partager le dossier, le diagnostic, les conséquences sur l'offre et les pistes d'aménagements de voirie favorisant une amélioration de la vitesse commerciale.

Trois mois après l'envoi du dossier, la nouvelle offre proposée dans le dossier PE est mise en œuvre en tant qu'offre provisoire. A ce titre, les écarts entre la production kilométrique de l'offre de référence et la production kilométrique de l'offre provisoire sont affectés en aléas externes. Les lignes faisant l'objet d'un TM provisoire PE se verront affecter une pondération de 50% dans le calcul de la note du sous-réseau pour l'indicateur de régularité/ponctualité.

Neuf mois après la mise en service de la nouvelle offre, la RATP produit un bilan de fonctionnement sur la base des éléments définis dans l'annexe REX et Bilan de fonctionnement. Si durant cette période, des aménagements de voirie significatifs apportant une amélioration notable de la performance sont réalisés, la RATP procédera aux ajustements de temps de parcours nécessaires et conviendra avec IDFM de l'utilisation des gains (ajout d'offre sur la ligne ou réduction des moyens).

Un an après la mise en service des TM provisoires PE, la RATP envoie un dossier de modification pérenne de l'offre (cf. Annexe III-A-15 - Modification Offre de référence - Instruction des projets) qui permettra, après validation d'IDFM, la sortie du processus temporaire et la mise en place d'une nouvelle offre de référence contractuelle.

La RATP fournit trimestriellement pour chaque COSO la liste des lignes en TM provisoires PE ainsi que leur date de sortie prévisionnelle.



CONTRAT IDFM / RATP 2021-2024

Modèle dossier Performance de l'Exploitation

Proposition RATP

SOMMAIRE

<u>1. Présentation de la ligne</u>	721
<u>2. Indicateurs d'exploitation</u>	721
<u>3. Actions performance voirie</u>	721
<u>4. Analyse chronométrage</u>	721
<u>5. Analyse de la demande</u>	722
<u>6. Tableau de marche projet</u>	722
<u>6.1 Temps de parcours projet</u>	722
<u>6.2 Nombre de passages</u>	722
<u>6.3 Unités d'oeuvre</u>	723
<u>7. Conclusion</u>	723

1. Présentation de la ligne

- Description de la ligne :
 - Communes desservies,
 - Correspondances assurées avec modes lourds,
 - Centre exploitant.
 - Longueur
 - Type de matériel
 - Amplitude d'exploitation
- Plan contractuel
- Plan thermomètre
- Nombre contractuel de courses annuelles TM de Référence
- Nombre contractuel de courses par types de jour TM de référence
- Tableau des fréquences du LàD période scolaire
- Historique de la ligne en termes d'évolution d'offre sur les 4 dernières années a minima
- Faits remarquables

2. Indicateurs d'exploitation

- Trafic annuel et moyen par types jour
- Taux de charge annuel brut, pondéré et flux
- Taux de charge annuel brut, pondéré et flux hors juillet et août
- Taux de pertes externes pour difficultés de circulation et de pertes internes
- Régularité, ponctualité
- Evolution de la vitesse commerciale mensuelle de la ligne sur les 2 dernières années

3. Actions performance voirie

- Localisation sur plan des points pénalisant la performance bus
- Description des points intégrant le cas échéant:
 - Photos
 - Estimation de l'impact en minutes
 - Proposition d'aménagement et estimation du temps « récupérable »
- Tout autre documents susceptibles de mettre en évidence des observations utiles à l'analyse (extractions de l'outil Storybus par exemple)

Cette partie pourra faire l'objet d'un dossier séparé fourni en annexe, et sera récapitulée dans le présent document par un tableau récapitulatif.

4. Analyse chronométrage

- Graphes des temps de parcours réalisés LàV, Samedi et Dimanche pour la période scolaire, par sens, intégrant les temps de parcours intermédiaires accompagné d'une analyse
- Les graphes de temps de parcours de toutes les périodes (Vacances scolaires et été) par sens et type jour sont fournis en annexe avec une analyse.

5. Analyse de la demande

Analyse de la demande sur la base du flux voyageurs aux heures de pointes et dans chaque sens, issu des données de comptages des 2 années précédentes (hors mois d'été et période de confinement) et/ou de la dernière enquête Origine Destination.

L'analyse de la demande sera produite :

- Sur 120', 60' et 30' pour le point de charge maximum servant à déterminer le nombre de voitures nécessaire à l'exploitation de la ligne (lieu de comptage contractuel).
- Sur 60' pour les 3 autres points.

Pour chacun des 4 points, seront formalisées une évaluation de la période horaire ciblée ainsi qu'une évaluation du nombre de passage minimum nécessaire pour répondre à la demande sur la base d'un taux de charge inférieur à 80%. Seront également formalisée le nombre de passages opérés sur l'offre de référence de façon à mesurer le delta entre la demande et l'offre.

6. Tableau de marche projet

6.1 Temps de parcours projet

Seront fournis pour la période scolaire du lundi au dimanche:

- Les graphes des temps de parcours théoriques projetés sur courbe des temps réalisés
- Un argumentaire expliquant les arbitrages opérés sur les temps de parcours à adopter sur la base des paragraphes 3 et 4.

Les graphes des autres périodes seront fournis en annexes.

6.2 Nombre de passages

Seront fournis pour la période scolaire du lundi au dimanche, le nombre de passages réalisables par sens, sans ajouts de moyens, après mise à jour des temps de parcours telle que définie au point 6.1 sur la base de la demande identifiée au paragraphe 5.

Le cas échéant, si le nombre de passages nécessaires pour répondre à la demande avec un taux de charge inférieur à 80% est impossible à moyen constant :

- Le nombre de passages sera maximisé pour être au plus proche du besoin
- Le taux de charge théorique prévisionnel sera formalisé
- Le nombre de passages manquants sera formalisé

6.4 Unités d'oeuvre

Un tableau récapitulatif des unités d'oeuvre en JA, voitures matin et AM, KCC et KT des TM projet ainsi qu'un tableau comparatif des évolutions des pourcentages de temps de battement seront formalisés dans cette section.

Les documents contractuels des TM projet seront fournis en annexe (Fiche de ligne, Tableau de régulation et TM à plat).

6.4 Evaluation financière

Une évaluation des coûts générés par l'opération en année pleine sera fournie dans cette section.

7. Conclusion

Cette partie résumera les points essentiels du dossier, en précisant notamment si une adaptation des temps de parcours est possible à moyens constants, si des moyens peuvent être dégagés par cette opération ou si au contraire des renforts d'offre seraient nécessaires.

Une évaluation financière des différents scénarios sera également formalisée dans cette conclusion.

B - ANNEXES A CARACTERE
TRANSITOIRE AVANT PRODUCTION
DES ANNEXES DEFINITIVES

ANNEXE III-B-1

OFFRE DE REFERENCE CONTRACTUELLE

L'offre de référence par réseau est contenue dans le fichier Excel dénommé « Term Sheet_OFFRE_RDS_2021_2024.xlsx ».



TermSheet_OFFRE_
RDS_2021_2024.xlsx

ANNEXE III-B-2

L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1^{ER} JANVIER

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, telle que décrite dans la Partie IV-Titre I-Chapitre 1 pour le bus.

Les données sont transmises sous format informatique, compatible Excel et sans cellules fusionnées.

Les mises à jour sont transmises par la RATP à chaque nouvelle année pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui font l'objet d'avenants en cours d'année ainsi que des adaptations de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens qui ont fait l'objet d'une validation en Comité de Suivi d'Offre.

Informations contractuelles relatives au réseau de surface

1.1. Calendrier général d'application des tableaux de marche

IDFM souhaite avoir connaissance des hypothèses reconnues du calendrier des TM.

Pour cela, la RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche de l'année N+1 au 31 octobre de l'année N.

La présentation de ce calendrier pourrait être la suivante :

Janvier	TM appliqué
Lundi 1 ^{er}	VS
Mardi 2	PTH
Mercredi 3	PTH
...	...

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

A chacun de ces stades, il sera transmis les KCC du réseau de surface (bus d'une part et tramways d'autre part), globalement par type de TM, selon des 12 types.

La description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique.

Après analyse et échanges entre IDFM et la RATP, ce calendrier d'application sera arrêté et communiqué au 15 décembre de l'année N pour l'année N+1.

1.2. Calendrier détaillé par ligne

La RATP fournit, au plus tard au 15 décembre de l'année N, dans le cadre du service de référence, un calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation.

Cette transmission s'appliquera au plus tard pour le service de référence 2022.

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

1.3. Description du kilométrage par ligne

	Période	Lundi	Mardi	Mercr edi	Jeu di	Vendre di	Same di	Dimanc he	Total			
Lignes		KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC		KCC TM de Base des 4 périodes	KCC contractuel s	%
Ligne L	PT	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PT			
	VS	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total VS			
	PH1	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH1			
	PH2	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH2			%
	total									Total bases	Réf. Annuelle	

Pour chaque ligne, le nombre de TM est supérieur à ceux correspondant aux 12 jours types contenus dans les fiches lignes dans la mesure où il existe des adaptations locales, notamment selon les jours de la semaine. Chaque ligne est susceptible d'être graphiquée sur la base d'une trentaine de TM.

1.4. Liste des lignes par sous réseaux au 1^{er} janvier

Le détail des KCC et des KT par ligne est donné par sous-réseau et en précisant le dépôt, au format Excel, sans cellule fusionnée.

Sous-réseaux	Ligne	Dépôt	KCC	KT
Bus en Site Propre	Ligne L	Dépôt V	Nombre 1	Nombre 2
...
Sous total Bus en Site Propre	X lignes	-	Xx KCC	Yy KT
Paris	Ligne S	Dépôt A	Nombre 3	Nombre 4
...

1.5. Les fiches d'offre

Pour chaque ligne, sont fournis :

- un plan de la ligne comportant notamment la localisation des points d'arrêts et leur nom dit « plan sectionné ».
- un schéma de la ligne comportant notamment l'indication des points d'arrêt et des communes traversées.

Pour chaque ligne sont fournies des fiches descriptives pour les différents jours, en fonction du graphicage de la ligne (au plus simple : LàV, samedi et dimanche ; si la ligne comporte des offres spécifiques sur certains jours, les fiches d'offre correspondantes sont également fournies) et pour les quatre périodes de base (PT, VS, phase 1, phase 2).

La fiche, au format informatique compatible Excel, indique notamment :

- le schéma de la ligne
- la période concernée
- la longueur de la ligne et le kilométrage du TM
- la longueur de chaque mission, le nombre de départs par heure, le kilométrage journalier de la mission (en groupant les missions du même sens et en utilisant un code couleur par sens)
- l'intervalle minimum en heures de pointe, en heures creuses, et en fin de soirée
- le nombre de véhicules maximum en ligne
- le type de véhicule



Longueur de la ligne 14,198 km				Type de matériel exploité Standard																																									
Départs semaine																																													
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial																																									
31				4278																																									
				Intervalle mini pratique						Intervalle maxi pratique						Intervalle heures creuses						30																							
				3h						4h						5h						1h						2h						Total						Nb lins					
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb lins																
Dw EV & GH	0,204	600	125					4	10	12	9	8	8	7	8	7	7	11	12	10	8	3	2					1	1	122	1132 648														
Dw EV & MR	13,736	515	2430					3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2			56	308 210															
Dw EV & CI	4,459	720	720																											1	4 459														
Dw EV & CI 1	5,531	1245	1245																											1	5 531														
Dw GC & MR	5,531	457	1804					1	2	2	1																			8	44 248														
Dw GH & EV	9,575	458	2049					1	2	5	10	10	9	8	8	8	7	8	11	12	8	4	3						118	1141 690															
Dw MR & EV	14,217	507	2430					3	4	7	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2		71	1030 407															
Dw CHV & EV	8,015	447	447					1																						1	8 015														
Dw CI & EV	4,808	752	1300																											2	8 216														
Dw MR & GC	5,532	1022	117																											3	18 506														

Départs samedi																																													
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial																																									
14				3575																																									
				Intervalle mini pratique						Intervalle maxi pratique						Intervalle heures creuses						34,1																							
				3h						4h						5h						1h						2h						Total						Nb lins					
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb lins																
Dw EV & GH	0,204	725	220					2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2							1	1	50	454 200													
Dw EV & MR	13,736	515	2430					3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2			57	762 895															
Dw GC & MR	5,531	457	1804					1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2				2	11 062														
Dw GH & EV	9,575	458	2115					1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	1						50	485 752														
Dw MR & EV	14,217	507	2430					2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2			27	810 369															
Dw CHV & EV	8,015	447	447					1																						1	8 015														
Dw MR & GC	5,532	1022	217																											2	11 064														

Départs dimanche																																													
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial																																									
10				2968																																									
				Intervalle mini pratique						Intervalle maxi pratique						Intervalle heures creuses						30,5																							
				3h						4h						5h						1h						2h						Total						Nb lins					
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb lins																
Dw EV & GH	0,204	647	125					1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2							40	454 915															
Dw EV & MR	13,736	500	2430					1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				40	548 430															
Dw GC & MR	5,531	605	640																											2	11 062														
Dw GH & EV	9,575	1814	2050																											13	126 775														
Dw GH & EVM	10,034	630	1550																											33	331 122														
Dw MR & EV	14,217	1340	2430																											30	264 240														
Dw MR & EVM	14,516	630	1525																											19	218 044														
Dw MR & GC	5,532	2447	117																											2	11 064														

CHV POINT DE CHOISY—REV EV ECOLE VETERINAIRE CI CIMETIERE D'ALFORTVILLE GH GEORGES RAGOUULT MR MN DE RUNGIS GC GARE DE CHOISY EVM ECOLE VETERINAIRE MARCHE



Régie Autonome des Transports Parisiens
54 Quai de la Tappée
75008 Paris Cedex 12
Département Île de France

SERVICE DE REFERENCE AU 1ER JANVIER 2012

1.6. Les éléments constitutifs du tableau de marche (TM)

Pour chaque ligne, les éléments constitutifs du tableau de marche (TM) sont :

- des tableaux de régulation ;
- des graphiques à plat

- les données de l'offre de transport avec, pour chaque TM de chaque ligne, le code dépôt, le sous-réseau, le code ligne, le code public, la période de référence, la date de référence du TM, le jour d'application, l'identifiant du TM, le libellé du TM, le nombre d'heures commerciales (TRU), le nombre d'heures de battement, le % de battement/TRU, le nombre d'heures HLP de remisage, le nombre d'autres heures, le nombre d'heures conducteurs, le nombre de voitures max en exploitation, les KCC, la vitesse commerciale UTP moyenne journalière, avec une décimale après la virgule. Les données seront présentées sur une seule feuille Excel.

L'ensemble des tableaux de marche (TM) est transmis pour les différents type de jour (au plus simple, LàV, Samedi, Dimanche) et les quatres périodes (PT, VS, Phase 1, Phase 2).

La RATP fournira à la demande d'IDFM la vitesse commerciale en heure de pointe pour le TM demandé pour la ligne concernée sous un délai de 10 jours ouvrables.

ANNEXE III-B-4

LISTE ET NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

Un événement exceptionnel est un événement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort de charge, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet événement.

La liste des événements est révisée annuellement et transmise à IDFM pour l'année N au plus tard le 31/03 de la même année. Le kilométrage supplémentaire par ligne est indicatif. Il est inclus dans le service contractuel. Il est calculé à partir de la valeur moyenne de l'événement pour l'année 2021.

Le détail des KCC et KT bus et tramway par ligne et par événement est communiqué sous forme informatique (Excel) en complément du tableau ci-dessous.

Chaque Centre Bus adapte son offre au cas par cas, en fonction des calendriers et des prévisions de fréquentation communiqués par les organisateurs.

La RATP effectuera à la demande d'IDFM un retour sur les principaux événements exceptionnels.

Sur demande d'IDFM ou de la RATP, le kilométrage par ligne pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse. Ce point sera arbitré en Comité de Suivi Offre.

La liste des renforts exceptionnels et les KCC correspondants pour l'année 2021 est la suivante pour le réseau de surface :

Manifestation	Brève description	Périodicité	Durée (jours)	Dates	Lignes concernées	Impact KCC inscrits à la Référence 2021
Roland Garros	Renfort	Annuelle	14	22/05 au 04/06	241	3 279
Base de Loisirs Vaires Torcy	Renfort	Annuelle	79	14/06 au 31/08	211	13 644
Salon du Bourget	Renfort	1 fois tous les 2 ans	3	26/06 au 27/06	350	858
Fête de l'Humanité	Renfort	1 fois par an	3	11/09 au 12/09	350	858
Nuit Festive (Saint Sylvestre)	Adaptation	Annuelle	1	01/01	Noctilien	-1 782
Nuit Festive (Fête de la Musique)	Adaptation	Annuelle	1	22/06	Noctilien	-4 790
Ouverture Grands Magasins	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre	Pluri-annuelle	15	9/01, 10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05,	14 (TVM)	9 416

	Commercial Belle Epine à Thiais, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés ou les samedi renforcés			27/06, 01/11, 11/11, 04/12, 05/12, 11/12, 12/12, 18/12, 19/12	192	628
					285	715
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Les 4 Temps à La Défense, les jours fériés et pendant certains jours des périodes de soldes	Pluri-annuelle	18	9/01, 10/01, 16/01, 23/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 26/06, 27/06, 01/11, 11/11, 04/12, 05/12, 11/12, 12/12, 18/12, 19/12	141	1 386
					144	1 309
					159	757
					258	2 409
					275	1 144
Ouverture Grands Magasins	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Rosny 2, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	116	1 377
					118	630
					221	2 835
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	6	17/01, 08/05, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	21	1 134
					38	1 512
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Les Arcades Mont d'Est, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	320	1 908
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Vache Noire à Arcueil, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	11	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 27/06, 01/11, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	187	1 851
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle des Centres Commerciaux Bay1 et Bay2, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	220	2 178
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre OKABE à Kremlin-Bicêtre, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	11	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 27/06, 01/11, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	185	1 560
					22	1 295
Renfort	Pluri-annuelle	7	10/01, 17/01, 24/01, 31/01, 05/12, 12/12, 19/12	52	1 036	
				72	448	
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Terre Ciel Chelles 2, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	10/01, 05/04, 08/05, 13/05, 24/05, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	113	414

	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Cora à Massy, les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	6	08/05, 24/05, 05/09, 11/11, 12/12, 19/12	119	474
					Total	48 483

ANNEXE III-B-5
CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS
ET AFFRETEMENT AU 1^{ER} JANVIER 2021

1. Services conventionnés avec entreprises

Code STIF	Indice	Desserte	Contributeurs financiers
100 510 001	538	Port de Gennevilliers	Port Autonome
100 577 001	577	River Piazza Asnières	Paris River Plaza SAS

2. Lignes exploitée également dans le cadre d'un CT2 ou affrétées sans participation tiers

2.1.Lignes exploitée également dans le cadre d'un CT2

Code STIF	Indice	Desserte	Part RATP	Autre exploitant
100 315 349	349	Roissy Fret	60%	40%

2.2.Lignes affrétées de jour

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Entreprises affrétées
100 100 421	421	Gare Vaires-Torcy -gare Emerainville- Pontault-Combault	CEAT
100 100 467	467	Rueil-Malmaison RER -Pont de Sèvres	Transdev Nanterre
100 113 026	426	Boulogne-Billancourt (Hôtel de ville) - La Celle Saint-Cloud (gare SNCF)	Transdev Nanterre
100 113 459	459	Rueil-Malmaison (Henri Regnault) - Saint-Cloud (gare)	Transdev Nanterre
100 113 471	471	Saint-Cloud (Les Coteaux) - Versailles (gare Rive Droite)	Transdev Nanterre
100 102 485	485	Athis-Mons-Noyer-Renard/Delalande-Pasteur	Athis cars
100 102 486	486	Athis-Mons-Porte de l'Essonne /Juvisy RER	Athis cars
100 102 487	487	Athis-Mons-Porte de l'Essonne / Juvisy RER	Athis cars
100 102 488	488	Athis-Mons-Place Henry Deudon /Juvisy-sur-Orge RER	Athis cars
100 102 492	492	Chilly-Mazarin - Place de la Libération / Savignysur-Orge Prés Saint-Martin	Athis cars

2. 2.Lignes affrétées Noctilien

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Entreprises affrétées
100 987 790	790	Châtelet - Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	Groupement RATP Dev / SAVAC

100 987 791	791	Gare Saint-Lazare - Saint-Germain-en-Laye RER	Groupement RATP Dev / SAVAC
-------------	-----	--	--------------------------------

3. Services ayant vocation à être délégués

3.1. Services urbains gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice	Desserte	Contributeurs
100 574 001	574	Clichy la garenne	Commune
100 579 001	579	Clamart	CA Sud de Seine
100 594 001	594	Fontenay aux Roses	CA Sud de Seine
100 597 001	597	Malakoff	CA Sud de Seine

3.2.

3.3. Services urbains payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs
100 100 330	330	Pantin	Commune
100 524 001	524	Fontenay-sous-Bois	Commune
100 502 001	537	Saint-Ouen	Commune
100 512 001	582	Choisy-le-Roi	Commune

IV - TARIFICATION ET GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

A - TARIFICATION

ANNEXE IV-A-1

LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

2. Liste des produits tarifaires

Il est fourni à la RATP :

- La liste des produits tarifaires acceptés sur les réseaux de transport dont les concessionnaires et exploitants sont en contrat avec Ile-de-France Mobilités, établie par décision du Directeur Général d'Ile-de-France Mobilités et publiée au recueil des actes administratifs d'Ile-de-France mobilités. Ile-de-France Mobilité informe la RATP de toute nouvelle délibération modifiant cette liste des produits tarifaires. Il appartient ensuite à la RATP de s'assurer d'être en possession de la version la plus à jour de la liste des produits tarifaires à accepter sur le réseau.
- La liste (Tableau 1) des produits à distribuer, par canal de distribution, par la RATP sur les lignes qu'elle opère. Ce tableau décrit la distribution prévue à la signature du contrat,
- Les supports à distribuer (Tableau 2) par la RATP pour chaque canal de distribution à la signature du contrat. Ne sont pas indiqués les moyens «communautaires »;

3. Canaux de distribution des produits tarifaires

Sont indiqués dans les tableaux suivants, les canaux de distribution propres à la RATP :

- pour les titres de transports : les supports sur lesquels ils peuvent être chargés et les lieux de distribution ;
- pour les supports : les lieux et moyens de distribution (hormis les moyens « communautaires »).

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP (tableau 1)

Titres	Supports									Services RATP à la vente	Canaux de vente de la RATP										
	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Passe spécifique	Téléphone	SMS	Passe Navigo Easy		Application mobile RATP	Lieu équipé d'un TPV uniquement	Automates de vente				Lieu équipé d'un poste agent et d'un TPV	Agence RATP	Bus (machiniste)	Commerces agréés RATP	Grands Comptes
													ADU P	AS	Automate 2007	Automate 2018					
Navigo Jour		X	X	X	X		X		X	Vente - SAV	V	SAV/V	SAV/V	SAV/V	SAV/V	SAV/V			V		
Navigo Semaine		X	X	X	X		X			Vente - SAV	V	V	V	V	V	V	V-SAV (1)	SAV	V		
Navigo Mois		X	X	X	X		X			Vente - SAV	V -	V	V	V	V	V	V-SAV (1)	SAV	V		
Mobilis	X									Vente		V	V	V	V	V (1)				VD	
Navigo Annuel				X						Vente - SAV							V-SAV	V-SAV			
Navigo Annuel Tarif Senior				X						Vente - SAV							V-SAV	V-SAV			
Imagine'R Scolaire					X					Chargement		LT	LT	LT	LT	LT	LT-SAV	SAV			
Imagine'R étudiant					X					Chargement		LT	LT	LT	LT	LT	LT-SAV	SAV			
Imagine'R Junior					X					Chargement		LT	LT	LT	LT	LT	LT-SAV	SAV			
Forfait Gratuité Transport		X								Chargement		LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV (1)				

Titres	Supports									Services RATP à la vente	Canaux de vente de la RATP											
	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Passe spéciale	Téléphone	SMS	Passe Navigo Easy		Application mobile RATP	Lieu équipé d'un TPV uniquement	Automates de vente				Lieu équipé d'un poste agent et d'un TPV	Agence RATP	Bus (machiniste)	Commerces agréés RATP	Grands Comptes	
													ADU P	AS	Automate 2007	Automate 2018						
Forfait Solidarité 75% Semaine		X								Vente		LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (1)			V		
Forfait Solidarité 75% Mois		X								Vente		LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (1)			V		
Coupes ONAC et cartes d'invalidité		X								Chargement		LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT				
Amethyste		X										LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT				
Cartes de circulation valable sur RATP	X					X				Remise												VD
O/D RATP	X									Vente		V	V		V	V						VD
O/D mixte RATP – SNCF	X									Vente		V	V		V	V						VD
Carnets O/D RATP	X									Vente		V	V		V	V						VD
Carnets O/D mixte RATP – SNCF	X									Vente		V	V		V	V						VD
Ticket t+ magnétique	X									Vente		V	V		V	V				V		VD
Ticket t+ télébillettique							X		X	Vente	V	V	V	V	V	V	V			V		
Carnet tickets t+ magnétique	X									Vente		V	V		V	V				V		VD

Titres	Supports									Services RATP à la vente	Canaux de vente de la RATP										
	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Pass e spéciale	Téléphone	SMS	Passe Navigo Easy		Appl icatio n mobile RATP	Lieu équipé d'un TPV uniquement	Automates de vente				Lieu équipé d'un poste agent et d'un TPV	Agence RATP	Bus (machiniste)	Commerces agréés RATP	Grands Comptes
													ADU P	AS	Automate 2007	Automate 2018					
Carnet tickets t+ télébillettique							X		X	Vente	V	V	V	V	V	V			V		
Ticket d'accès à bord	X									Vente								V(4)			
Ticket d'accès à bord SMS								X													
O/D RATP demi-tarif	X									Vente		V	V		V	V				VD	
O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X									Vente		V	V		V	V				VD	
Carnets O/D RATP demi-tarif	X									Vente		V	V		V	V				VD	
Carnets O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X									Vente		V	V		V	V				VD	
Carnet tickets t+ demi-tarif	X									Vente		V	V		V	V			V	VD	
Carnet tickets t+ demi-tarif télébillettique							X		X	Vente	V	V	V	V	V	V			V		
OrlyBus - RoissyBus	X									Vente		V	V(2)	V	V	V		V		VD	
OrlyBus – RoissyBus télébillettique (7)							X		X	Vente	V										

Titres	Supports									Services RATP à la vente	Canaux de vente de la RATP										
	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Passe spéciale	Téléphone	SMS	Passe Navigo Easy		Application mobile RATP	Lieu équipé d'un TPV uniquement	Automates de vente				Lieu équipé d'un poste agent et d'un TPV	Agence RATP	Bus (machiniste)	Commerces agréés RATP	Grands Comptes
													ADU P	AS	Automate 2007	Automate 2018					
Paris Visite	X									Vente		V	V		V	V					VD
Paris visite sans contact						X				Néant											
Forfait antipollution	X	X	X	X	X		X		X	Vente - SAV	V	SAV/V	V	V	V	V	SAV/V			V	
Titre pompier	X																				
Titres événementiels tels que fête de la musique (8)	X	X	X	X	X		X		X	Vente - SAV	V	SAV/V	V	V	V	V	SAV/V				
Autorisation de passage ou coupon de dépannage	X									Remise											VD
Navigo Liberté +		X								Vente - SAV		LT	LT	LT	LT	LT	V(6) - SAV	V(6) - SAV			
Forfait Navigo jeune WE		X	X	X	X		X		X	Vente- SAV	V	SAV/V	SAV/V	SAV/V	SAV/V	SAV/V	SAV/V			V	

** : Navigo liberté + est un service qui permet de voyager avec des titres dématérialisés de la « gamme de billets au voyage » figurant dans la décision mentionnée au 1 et donnant lieu à une facturation a posteriori en fonction de la consommation

Abréviations utilisées dans le tableau 1 ci-dessus :

V : vente

VD : vente avec livraison différée
LT : livraison du titre (et profil associé le cas échéant)
LD : livraison du droit
SAV : service après-vente donnant lieu à facturation*
*le SAV non facturé est indiqué en annexe C4

Précisions :

- (1) vente possible en cas d'affluence ou d'indisponibilité du front de vente automatique, modalités de paiement définies par la RATP
- (2) Certains appareils
- (3) Certains revendeurs agréés
- (4) Uniquement le ticket d'accès à bord
- (5) "Bon pour" échangé au comptoir d'information ou Comptoir Club
- (6) souscription au contrat Navigo Liberté +
- (7) également disponible en CB à bord des lignes
- (8) uniquement à partir de 2021 pour le titre fête de la musique sur téléphone et sur tous les passes

Distribution des supports opérée par la RATP (tableau 2) :

Supports : canaux de distribution propres à la RATP		Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R		Passe Navigo Easy		Cartes de circulations agents
Lieu équipé d'un TPV uniquement		X		X				X		
Automates de vente	ADUP	X								
	AS									
	Automate 2007	X						X(3)		
	Automate 2018	X						X(3)		
Lieu équipé d'un poste agent et d'un TPV		X	X	X (2)	X (SAV)	X (SAV)		X (2)		
Agence RATP			X		X	X (SAV)				
Bus (machiniste)		X (1)								
Commerces agréés RATP		X		X				X		
Grands Comptes		X								X

Précisions :

(1) Uniquement le ticket d'accès à bord

(2) Le cas échéant sous la forme d'un "Bon pour" échangé au comptoir d'information ou comptoir club contre un passe Navigo Découverte ou Easy

(3) Installation progressive de dépilleurs de cartes Easy dans certains automates dès 2021

3. – Cartes de circulation, cartes d'accès et réductions particulières, valables uniquement sur tout ou partie des réseaux de l'un des opérateurs publics.

La RATP et la SNCF délivrent des cartes de circulation, gratuitement ou contre paiement, à différents publics (agents de certaines administrations ou entreprises, entreprises prestataires, personnels des commerces, ayants-droits des opérateurs...). Ces cartes de circulation offrent des facilités comparables à celles d'un titre de transport créé par une décision du STIF. La RATP et la SNCF délivrent également des cartes d'accès (permettant l'accès au périmètre du réseau mais pas de circuler).

Pour rappel, les ayants-droits de la RATP ainsi que les titulaires de la carte famille d'agents ou retraités bénéficient d'une réduction ou d'une gratuité sur le réseau RATP :

	Taux de réduction ou gratuité valable sur :			
	tous les réseaux	réseaux RATP et SNCF	réseau RATP	sur le réseau SNCF
Enfants et adultes titulaires de la carte de famille d'agents ou de retraités RATP			50%	
Ayants-droits de la RATP			Gratuité	

Ile de France Mobilités doit avoir une connaissance précise de ces facilités de circulation et des différents moyens licites d'accès au réseau. Dans ce but, la RATP et SNCF Mobilité présentent à IDFM, à sa demande, un inventaire des cartes de circulation ou d'accès précisant, pour chaque carte, ses caractéristiques (support, durée de validité, droits associés, nombre) et les principes d'attribution ou de vente.

L'identification exhaustive et précise des facilités d'accès et de circulation est notamment importante dans la perspective du programme de modernisation : il convient d'identifier les besoins à prendre en compte pour la spécification des systèmes de validation mutualisés.

Il conviendra autant que possible de normaliser les facilités de circulation (sans remettre en cause les facilités délivrées, dans le cadre de la politique sociale des opérateurs, aux agents, actifs ou retraités, et à leurs ayants droits) en les faisant évoluer vers des solutions standardisées.

Les militaires engagés dans les mesures de sécurité mises en place face à la menace terroriste (vigipirate, sentinelle) sont habilités à exercer leur mission de protection du public hors des lieux qui leur ont été spécifiquement désignés pour leurs fonctions de surveillance, lorsqu'ils sont en tenue de service, face à tout fait susceptible de requérir leur intervention, y compris dans les gare/stations et véhicules exploités par les opérateurs.

Afin de faciliter l'exercice de cette mission de protection, des cartes d'accès aux emprises, utilisables uniquement par les militaires en tenue et dans le cadre de leur mission, sont fournies autant que de besoin au ministère de la Défense.

ANNEXE IV-A-2

COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE

Le Comité de suivi billettique Ile-de-France Mobilités-RATP se réunira deux fois par an :

- Une première fois au plus tard en mai avec communication des éléments chiffrés annuels de l'année écoulée (comité de suivi billettique annuel)
- Une deuxième fois en novembre de chaque année n, pour faire un point sur les actions entreprises et celles à venir pour l'année n+1.

Le Comité de suivi billettique Ile-de-France Mobilités-RATP semestriel a pour objectif de permettre à la RATP de présenter à Ile-de-France Mobilités un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur le premier semestre de l'année écoulée, et de proposer les évolutions qu'elle juge pertinentes pour améliorer la qualité et la productivité des services pour l'année n+1.

La RATP s'engage pour le Comité semestriel à remettre à Ile-de-France :

- Les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- Les évolutions envisagées pour l'année n+1 ;
- Les services proposés aux voyageurs pour l'année n+1 ;
- Les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année n+1 ;
- Les consignes données aux agents pour l'année n+1 ;
- Les outils de communication à destination des voyageurs envisagés pour l'année n+1 : plan de communication, documentations... ;
- Suivi du consommé et de l'avancement du projet « revolving tarifaires et évolutions billettiques »

La RATP s'engage pour le comité annuel à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- L'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année passée permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;

Les tableaux d'entrées/sorties d'inventaires prévus aux annexes IV B1, IV B6 et IV B7 font l'objet d'une communication spécifique à l'occasion du comité annuel sur la base des éléments de l'année précédente.

Toute évolution souhaitée par la RATP ou par Ile-de-France Mobilités entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année n.

Ile-de-France Mobilités se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de la RATP en termes de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- Des réunions de travail ;
- Des audits diligentés par lui.

D'un commun accord, la RATP et Ile-de-France Mobilités peuvent, à tout moment, réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique Ile-de-France Mobilités-RATP.

ANNEXE IV-A-3

CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS CARTES TELEBILLETIQUES

Les Entreprises, au travers de Comutitres, garantissent le respect des caractéristiques des supports cartes télébilletiques par les fournisseurs de cartes Navigo. Ces cartes sont acceptées sur leurs réseaux. Ces caractéristiques sont définies par Île-de-France Mobilités. Ces caractéristiques sont amenées à évoluer ; conformément à l'article 21, RATP s'engage à mettre en circulation les nouvelles cartes.

La présente annexe décrit les caractéristiques des supports cartes télébilletiques en circulation au début du contrat.

1. SUPPORT TELEBILLETIQUE NAVIGO, NAVIGO ANNUEL ET NAVIGO IMAGINE R

1.1 Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

Format : 7816 ID1 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Support conforme à la CEN/TS 16794

Calypso Prime Rev 2.4

1.2 Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

1.3 Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités définit les chartes graphiques applicables à chaque passe télébilletique émis en Île-de-France.

Le visuel Navigo est présenté dans les graphismes suivants. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version des fichiers au format .eps présente les caractéristiques définitives du visuel).



Figure 1 : Visuel du support télébilletique Navigo

Pour le support télébilletique Navigo annuel, la lettre « a » est gravée au recto de la carte, ainsi que le numéro de série.

Pour le support télébilletique Imagine R, la lettre « i » est gravée au recto de la carte, ainsi que le numéro de série.

1.4 Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso ;

Un emplacement photo est placé au recto de la carte;

La finition de la carte contient un effet dit perlé (pearl escent) sur la partie anthracite.

1.5 Pré-personnalisation, Personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Navigo est précisé par Île-de-France Mobilités.

La dépose photo sera réalisée en mode vertical et la personnalisation en concordance naturelle avec la lisibilité de la photo. Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes ;

Le nom, prénom et numéro d'abonné seront imprimés à gauche de la photo.

1

1.6 Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

2. SUPPORT TELEBILLETTEQUE DECOUVERTE

2.1 Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

Format : 7816 ID1 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Support conforme à la CEN/TS 16794

Calypso Prime Rev 2.4

2.2 Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

2.3 Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités a mis en œuvre des chartes graphiques applicables à chaque passe télébilletteque émis en Île-de-France.

Le visuel Découverte est présenté dans les graphismes ci-dessous. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version des fichiers au format .eps présente les caractéristiques définitives du visuel).

L'ensemble Navigo Découverte est composé des éléments suivants :

- Une Carte Nominative Transport, en carton,
- Un passe Navigo Découverte,
- Un étui.



Figure 2 : Visuel de la Carte Nominative transport, accompagnant le passe Découverte



<p> ANTHRACITE MOBILITÉS</p> <p> BLEU ÎLE-DE-FRANCE</p> <p> SÉRIGRAPHIE BLANC</p>	<p>Texte Arial regular Corps 5 - Interlignage 6 Pantone 432C 100%</p> <p>Numéros 6 chiffres OCR-B Corps 11,3 - Interlignage : -190 Noir 100%</p> <p>Numéros gravés OCR-B Corps 6,5 - Interlignage : -110 Noir 100%</p>
--	--

Figure 3 : Visuel du support télébillettique Navigo Découverte

2.4 Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso ;

La finition de la carte contient un effet dit perlé (pearl escent) sur la partie anthracite.

2.5 Pré-personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série de la carte Découverte est précisé par Île-de-France Mobilités, de même que l'emplacement du numéro d'identification à 6 chiffres. Ce dernier permet le rapprochement du passe Découverte avec la Carte Nominative Transport.

2.6 Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo Découverte sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

3. SUPPORT TELEBILLETTEQUE NAVIGO EASY

3.1 Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « full contactless » (interface sans contact uniquement)

Format : 7816 ID1 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Support conforme à la CEN/TS 16794

Calypto Prime Rev 2.4

3.2 Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

La carte Navigo Easy est également en capacité d'accueillir une application Hoplink et une application AMC.

3.3 Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités mets en œuvre des chartes graphiques applicable à chaque passe télébilletteque émis en Île-de-France.

Le visuel du support télébilletteque Navigo Easy est présenté dans les graphismes suivants. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version des fichiers au format .eps présente les caractéristiques définitives du visuel).



Figure 4 : Visuel du support télébilletteque Navigo Easy

3.4 Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso et contient un pavé de signature, sur la face contenant le numéro de série.

La finition de la carte peut être qualifiée de mat.

3.5 Pré-personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Navigo Easy est déterminé par Île-de-France Mobilités.

3.6 Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo Easy sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

4. SUPPORT TELEBILLETIQUE CARTE POLICE

4.1 Caractéristiques Physiques

Le passe Police est une carte « « duale interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce.

Format : 7816 ID1 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module : le module à contacts est de couleur standard.

Calypso Prime Rev 2.4

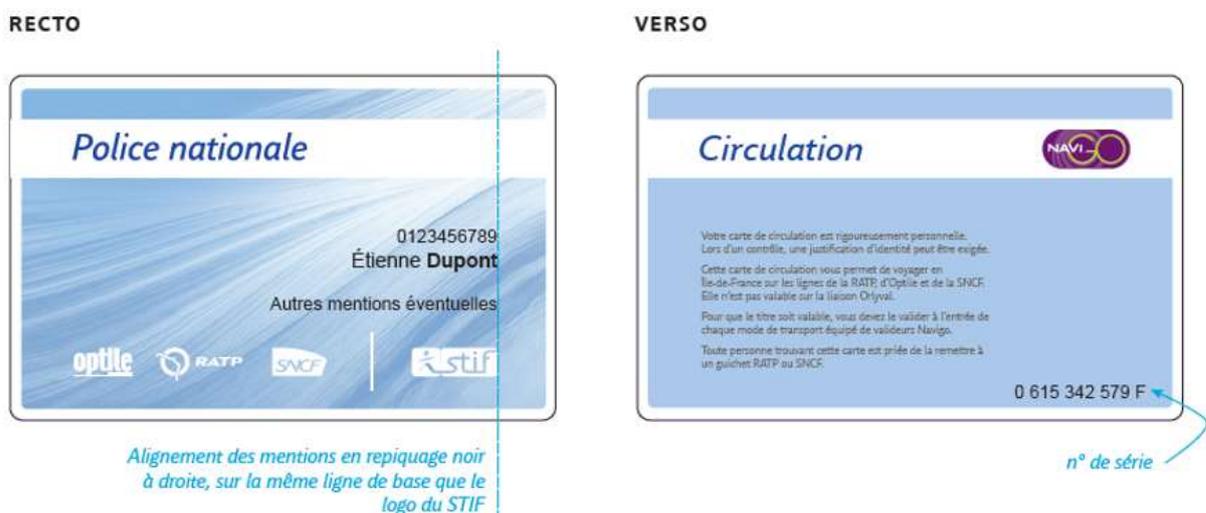
4.2 Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

4.3 Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités mets en œuvre des chartes graphiques applicables à chaque passe télébillettique émis en Île-de-France.

Le visuel de la carte Police est présenté dans les graphismes suivants. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version des fichiers au format .eps présente les caractéristiques définitives du visuel).



La personnalisation en repiquage utilise la police Arial ou Helvetica.

Numéro d'abonné en *regular*, corps 8

Prénom en *regular*, corps 9 | Nom en *bold*, corps 9

Autres mentions (date d'expiration par exemple) en *regular*, corps 8

Les prénom et nom sont composés en lettres minuscules.

Figure 5 : Visuel du support télébillettique Carte Police

4.4 Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso ;

4.5 Pré-personnalisation, Personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Navigo est précisé par Île-de-France Mobilités.

Le nom, prénom et numéro de matricule sont imprimés au-dessus des logos au recto de la carte.

La carte est pré-chargée d'un contrat Libre Parcours.

4.6 Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Police sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

5. CARTES TITRE DE TRANSPORT ET OFFRES TOURISTIQUES (ANCIENNE ANNEXE IV-A-4)

Ce chapitre définit les caractéristiques et le visuel de la carte multiservices sans contact destinée à porter un titre de transport et des offres touristiques.

5.1 Caractéristiques Physiques

La carte est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) :

Format : 7816 ID1

Interface Contact : ISO 7816 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module : le module à contacts est de couleur standard.

Calypso Prime Rev 2.4

5.2 Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est Navigo 2013.

La carte comprend également une application AMC.

Les caractéristiques techniques de la carte respectent la charte du système télébillettique Navigo 2013, des transports publics d'Ile de France.

5.3 Caractéristiques graphiques

Le visuel recto et verso de la carte multiservices sans contact est défini par Île-de-France Mobilités. La charte graphique est définie et transmise aux Entreprises à travers Comutitres par Île-de-France Mobilités.

L'intégralité du visuel recto et verso doit être respectée par les Entreprises à travers Comutitres.

Île-de-France Mobilités est seul habilité à modifier ce visuel et transmettra aux Entreprises la charte graphique et les fichiers sources à chaque modification.

Île-de-France Mobilités est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le visuel de la carte.



Figure 6 : Visuel de la carte multiservice (ticket de transport et offres touristiques)

5.4 Pré-personnalisation (nouveau)

L'emplacement laser du numéro des Pass touristiques « Paris Region Pass » est déterminé par Île-de-France Mobilités.

Les indications « nombre de jours » et « Zones » sont imprimés à postériori et ne sont pas soumises à la charte graphique d'IDFM.

Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes.

5.5 Types de titres

La carte est pré-chargée d'un contrat Paris Visite.

Le nombre de jours et les zones sont variables.

5.6 Bon à tirer (BAT) (nouveau)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Pass touristiques « Paris Region Pass » sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

5.7 Variations du visuel de la carte

Les éléments suivants sont susceptibles de varier en fonction du revendeur :

- Le nom du package et donc par conséquent le nom de la carte (dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de la marque « Paris Region Pass »)

- Le logo du revendeur (dans l'exemple ci-dessus, il s'agit du logo « Paris Region Pass »)

6. SUPPORT TELEBILLETTEQUE CARTE EVENEMENTIELLE

Ce chapitre définit les caractéristiques et le visuel de la carte ACCES LIBRE destinée aux événements et salons.

6.1 Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

Format : 7816 ID1

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Support conforme à la CEN/TS 16794

Calypso Prime Rev 2.4

6.2 Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est Navigo 2013.

Les caractéristiques techniques de la carte respectent la charte du système télébilletique Navigo transports publics d'Ile de France.

6.3 Caractéristiques graphiques

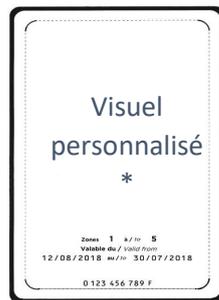
Le visuel recto et verso de la carte est défini par Île-de-France Mobilités.

La charte graphique est définie et transmise aux Entreprises à travers Comutitres par Île-de-France Mobilités.

L'intégralité du visuel recto et verso doit être respectée par les Entreprises à travers Comutitres.

Île-de-France Mobilités est seul habilité à modifier ce visuel et transmettra aux Entreprises la charte graphique et les fichiers sources à chaque modification.

Île-de-France Mobilités est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le visuel de la carte.



Une zone comprend les informations variables, du type nombre de jours et zones

*Possibilité d'ajouter un pavé de signature en option où le client peut renseigner son nom/prénom + signature

Figure 7 : Visuel de la carte ACCES LIBRE

6.4 Pré-personnalisation (nouveau)

L'emplacement laser du numéro est précisé par Île-de-France Mobilités.

Les indications « nombre de jours » et « Zones » sont un mixte gravure et impression qui ne respectent pas les polices et tailles pratiqués sur les autres passes.

La carte peut être chargée par tout forfait Navigo Jour, Semaine, ou Mois en accord avec Île-de-France Mobilités dans l'attente de la mise en production d'un titre télébilletique événementiel. D'autres types de titre pourront être envisagés sur étude particulière.

6.5 Bon à tirer (BAT) (nouveau)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des cartes événementielles sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

6.6 Variations du visuel de la carte

Les éléments suivants sont susceptibles de varier en fonction de l'évènement :

- Le visuel du verso de la carte en dehors de la zone réservée aux indications « nombre de jours » et « Zones »
- Possibilité d'ajouter le pavé de signature en option

7. SUPPORT TELEBILLETIQUE SOCS

Les Entreprises au travers de Comutitres assurent la maîtrise d'œuvre, l'organisation et le suivi de la procédure de sélection des titulaires du marché visant à les approvisionner en SOCS comme décrit à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

La charte graphique du supports télébilletiques SOCS sera définie et précisée une fois que le marché aura été attribué

7.1 Caractéristiques Physiques

Le SOCS est un support « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

- Format : ISO 15457 Special TFC1 ;
- Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;
- Support conforme à la CEN/TS 16794

7.2 Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est l'application CLAP (Calypso Light Application) Classic avec la structure de donnée spécifique au support SOCS.

7.3 Caractéristiques graphiques

Les caractéristiques graphiques du support SOCS seront définies ultérieurement.

7.4 Corps de carte et Impression

Le support SOCS est imprimé recto-verso.

7.5 Pré-personnalisation, Personnalisation

L'emplacement du numéro de série du support SOCS sera déterminé par Île-de-France Mobilités.

7.6 Titres disponibles sur ce support

La liste des titres sera défini par Ile de France Mobilité.

7.7 Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des supports SOCS sont signés par le donneur d'ordre du marché Cartes, soit Comutitres, après vérification de leur conformité au visuel fourni par Île-de-France Mobilités.

En cas de nouveau visuel, des prototypes sont fournis à Île-de-France Mobilités pour validation avant production.

B - GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

ANNEXE IV-B-1

Liste des Equipements de Vente et de Service Apres-Vente et Descriptif

1. Equipements de vente



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur supports Navigo.
- Vente et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur passe Navigo Easy ;
- Vente à l'automate d'un « Bon pour une carte » : Impression d'un justificatif permettant le retrait d'un passe Navigo Easy ou d'un Navigo Découverte en Comptoir.

Modalités de paiement

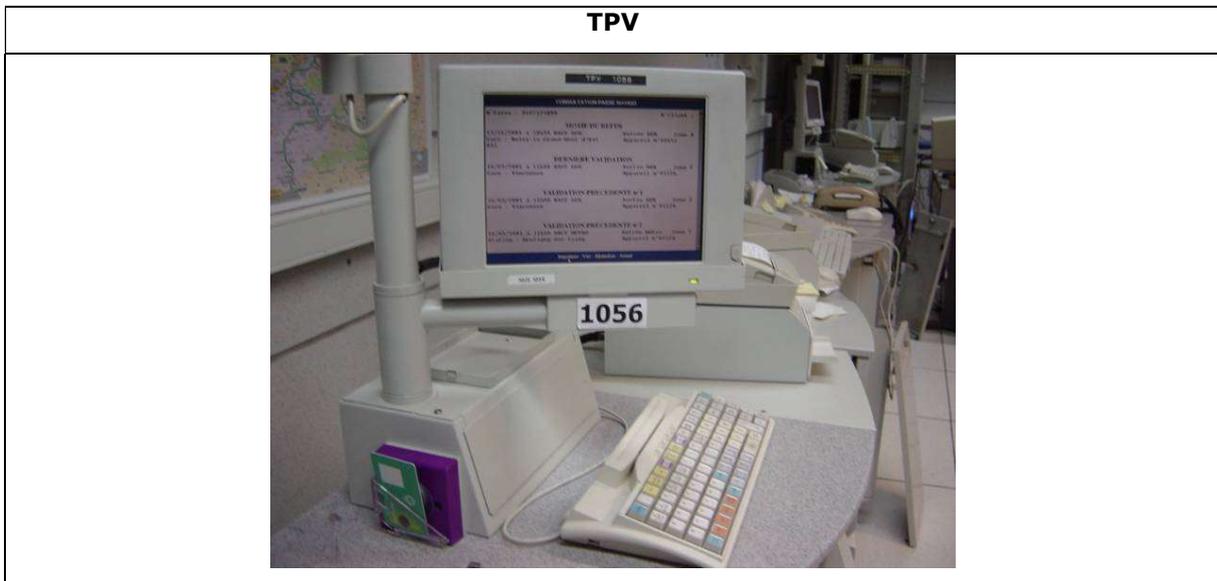
- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque



- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur supports Navigo.
- Vente et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur passe Navigo Easy
- Réception des opérations effectuées en ligne (via la liste verte)

Modalités de paiement

- Carte bancaire



- Vente de tous types de titres de transport magnétique, de passes Navigo Découverte et Easy.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur passe Navigo.

Modalités de paiement

- en fonction du lieu d'implantation du TPV (comptoir ou guichet)



- Souscription de forfaits et passes Navigo annuels,
- Création de passes Navigo personnalisés,
- Connexion à la base de données clients Navigo.
- Souscription au service Navigo Liberté + ;
- Réception des opérations effectuées en ligne (via liste verte)

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur passe Navigo.
- Vente et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur passe Navigo Easy ; dans certains lieux à fort flux de ventes, l'automate est en capacité de délivrer également le support Passe Navigo Easy
- Réception des opérations effectuées en ligne (via liste verte)
- « Bon pour une carte » : Impression d'un justificatif permettant la délivrance d'une passe Navigo Easy ou d'un Navigo Découverte en Comptoir Club et Comptoir d'Information.

Les fonctions suivantes sera disponible ; celles-ci seront fonction de l'avancement des développements RATP, des priorités décidées par RATP / IdFM en comité projet et des retours des sites pilotes :

- Chargement de titres au voyage et forfaits courts sur les Cartes SOCS
- Distribution de cartes SOCS
- Click & Collect (en fonction de l'étude décrite à l'article 21.6)

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire

- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

AUTOMATES 2018



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur passe Navigo.
- Vente et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur passe Navigo Easy ; dans certains lieux à fort flux de ventes, l'automate est en capacité de délivrer également le support Passe Navigo Easy
- Réception des opérations effectuées en ligne (via liste verte)
- « Bon pour une carte » : Impression d'un justificatif permettant la délivrance d'une carte Navigo Easy ou d'un Navigo Découverte en Comptoir Club et Comptoir d'Information.

Les fonctions suivantes seront disponibles ; celles ci seront fonction de l'avancement des développements RATP, des priorités décidées par RATP / IdFM en comité projet et des retours des sites pilotes :

- Chargement de titres au voyage et forfaits courts sur les Cartes SOCS
- Distribution de cartes SOCS
- Click & Collect (en fonction de l'étude décrite à l'article 21.6)

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

AUTOMATES A 2022 A VENIR

Cet automate aura a minima des fonctionnalités équivalentes à celles de l'A2018 (hors magnétique) et pourra disposer d'autres fonctionnalités.

TCT (terminal de chargement des titres pour les Commerces de Proximité)



- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur passe Navigo.
- Vente et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur passe Navigo Easy

2 - Equipements de service après-vente

TPV



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits
- Echange de titre à la hausse ou à la baisse via la fonctionnalité Avoir/crédit CB
- Remboursement de certains titres (expérimentation débutée fin 2020)
- SAV Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébillettiques)
- Réception des opérations effectuées en ligne : retrait des commandes en ligne de passes Navigo et Navigo annuels, chargement des forfaits via la liste verte
- Consultation du contenu billettique du support y compris pour les téléphones mobiles NFC utilisant le service Canal Mobile

Poste agent connecté à la base de données Navigo



- SAV Navigo
- SAV contrat : modifications coordonnées bancaires, modifications zones, résiliation/suspension/reprise de contrats NA ou NL+, édition d'attestations
- SAV support : remplacement de passe HS ou perdu/volé
- Réception des opérations effectués en ligne
- Traitement /régularisation des impayés

Ces opérations ne sont possibles que si le poste agent est connecté à la base de données Navigo.

AUTOMATE DE SERVICE AUTOMATE 2007/2018 et ADUP



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits Navigo.
- Réception des opérations effectuées en ligne : chargement des produits via la liste verte

TCT (terminal de chargement des titres pour les Commerces de Proximité)



- Lecture du contenu d'un passe
- Annulation de chargement (possible dans un délai maximal de 30min après l'achat)

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique, la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3. Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique, la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- prévision d'installation.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

4. Tableau d'obsolescence

Pour chaque type/génération d'équipement de vente une information concernant l'obsolescence est fournie (en détaillant les composants concernés). Le format et la fréquence d'actualisation devront faire l'objet d'un accord entre la RATP et Ile-de-France Mobilités.

5. Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-3

DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire et le canal de distribution de ces services proposé aux clients.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

L'ensemble des informations attendues est communiqué à Île-de-France Mobilités une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation d'Île-de-France Mobilités. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

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

Nota : les actes de souscription à des abonnements Navigo Annuel ou Imagine R effectués sont considérés comme actes de SAV.

Catégorie d'actes	types d'actes	Types de passes								Localisation de traitement				
		Navigo personnalisé	Imagine R	Annuel	Découverte	Easy / SOCS*	Téléphone	Paris Region Pass	Accès libre	Entreprise			Communautaire	
										Lieu équipé d'un TPV uniquement	Lieu équipé d'un TPV et poste agent	Agence commerciale	GRC	Internet (SEL)
	Création de passe	x												
SAV Passes / Téléphone	Passe HS : changement de passe	x	x	x	X	X					I(2)		I(3)	
	Délivrance d'un coupon dépannage	x	x	x			x							
	Passe volé, perdu : changement de passe	x	x	x										D
	Passe commandé non reçu : délivrance du passe	x	x	x										
	Passe en fin de vie	x	x	x	x	X (4)					I(2)		I(1)	
	Mise au rebut	x	x	x										
	Retrait d'un passe commandé en ligne (click 'n collect)	x		x										
	Passe trouvé récupéré	x	x	x										
Modification photo	x	x	x											

(1) Pour NMS / IR / Annuel

(2) Découverte / Easy / SOCS

(3) sauf Découverte / Easy / SOCS

(4) à partir de la fin de vie effective de ces supports

Catégorie d'actes	types d'actes réalisés par RATP	Titres longs						Localisation de traitement				
		NMS	Imagin R / Scolaire / étudiant / junior	Annuel / Senior	Amethyste	TST	Liberté +	Entreprise			Communautaire	
								Lieu non équipé d'un poste agent (TPV uniquement)	Lieu équipé d'un poste agent	Agence	GRC	Internet (SEL)
SAV Titre	Souscription			X			X		I	I	D	D
	Changement de zone	X		X		X			I	I	D	
	Suspension			X			X		I	I	D	D
	Reprise			X			X		I	I	D	D
	Renouvellement de paiement comptant			X					I	I	D	I/D
	Résiliation			X			X		I	I	D	I
	Edition attestation de titre	X	X	X	X	X			I	I	D	I
	Edition locale des CGVU	X	X	X	X	X	X	I	I	I	D	I
SAV Clients	Changement des coordonnées de contact	X	X	X	X	X	X	I	I	I	D	I
	Modification des coordonnées bancaires		X	X			X		I	I	D	I
	Changement d'un mode de paiement		X	X			X		I	I	D	I
	Changement de payeur		X	X			X		I	I	D	
	Régularisation impayés		X	X			X		I	I	D	I

I: Immédiat D : différé après traitement back-office

ANNEXE IV-B-4
ESPACES DE VENTE ET PARC DES EQUIPEMENTS VENTES ET VALIDATION, DES GARES/STATIONS ET DES POINTS D'ARRET DU RESEAU RATP

On entend par station dans ce document, toute gare ou station de RER, métro, tramway ou point d'arrêt bus en site propre.

L'objet de cette annexe est de fournir la liste des équipements de vente, de SAV et de validation en usage dans chaque station en Ile de France dans un fichier excel dont les informations et les fréquences de mise à jour sont détaillées ci-dessous.

1. Identifiants et caractéristiques des stations.

Station/Gares	Lignes	Espaces de vente	UG 1/Id équipement RATP	Accessibilité UFR	Nombre de validation annuelles	Nombre de titres vendus	Nombre d'actes SAV
---------------	--------	------------------	-------------------------	-------------------	--------------------------------	-------------------------	--------------------

Mise à jour annuelle

2. Liste des équipements par espace de vente et dépôt

Pour chaque station identifiée comme indiquée ci-dessus, la liste des configurations des espaces de vente et leur équipement est fournie dans un fichier excel avec les informations suivantes mises à jour annuellement. Dans les phases de déploiement des dépilleurs Easy et kits SOCS, les informations seront fournies mensuellement dans le cadre du COPROJ PMB.

Guichets				Automates de vente															
Points de vente manuelle				ADUP			A 2007			A 2018			A 2022						
	Guichet TPV	Guichet Nouveau TPV	Poste agente	TPE GSM	ADUP	ADUP avec ABB	ADUP sans ABB	A 2007	dont équipés dépileurs Easy	dont équipés SOCS	dont équipés ABB	A 2018	dont équipés dépileurs Easy	dont équipés SOCS	dont équipés ABB	A 2022	dont équipés dépileurs Easy	dont équipés SOCS	dont équipés ABB

3. Liste des équipements de validation par type

En vue du comité de suivi billettique de bilan annuel de 2021, un reporting annuel concernant les équipements de validation sera transmis après validation du format entre les parties.

Le format ci-dessous sera discuté et éventuellement amendé.

Nombre de lignes de valideurs
dont lignes réversibles
dont lignes sortie seule
dont lignes entrée seule
Valideurs ferrés télébillettique
NVF19
Valideurs ferrés magnétique
Valideurs ferré mixte PEM
Valideurs Ferrés mixte ligne B
Valideurs de Passage confort
dont réversibles
Valideurs Bus Télébillettique
Valideurs Bus Magnétique
Valideurs Tramway Télébillettique
Valideurs Tramway Magnétique
BVT borne validation télébillettique

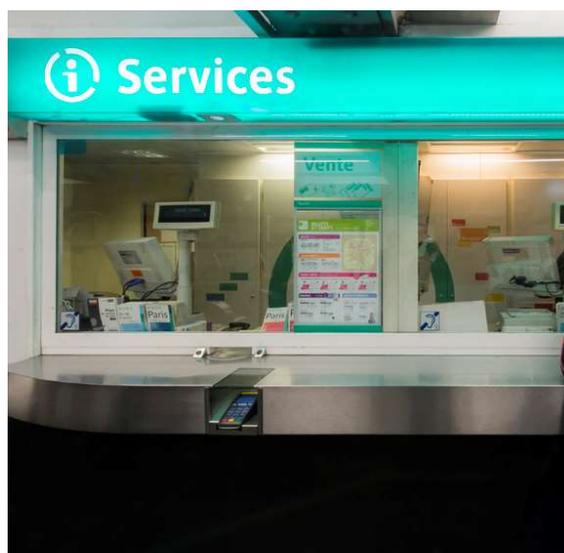
4. Descriptif des espaces de vente

Un espace de vente correspond à un espace géographique situé dans une station ou une gare.

Il comprend un ou plusieurs lieux de vente ou de service après vente.

Les espaces de vente des stations Orly ouest et Orly sud (Orly val) feront l'objet d'un reporting distinct qui reprendra les éléments demandés dans le tableau précédent.

Sont aussi indiqués dans ce fichier les équipements de vente des dépôts de bus.



GUICHET

(photo non

contractuelle)

© RATP - Bruno MARGUERITE

Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente, certains actes SAV

Equipement standard:

- TPV
- Dans certains lieux, poste agent relié à la base de données Navigo

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe Ile-de-France Mobilités.

COMPTOIRS « CLUB »

(photo non contractuelle)



© RATP - Bruno MARGUERITE

141130653 - 25/10/2016

Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente et actes de SAV

Equipement standard:

- TPV
- Poste agent relié à la base de données Navigo

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe Ile-de-France Mobilités.

COMPTOIRS D'INFORMATION

(photo non contractuelle)



© RATP - Bruno MARGUERITE

141130106 - 25/10/2016

Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente et certains actes de Service après-vente (pour certains en différé)

Equipement standard:

- TPV
- Dans certains lieux, poste agent relié à la base de données Navigo

Modalités de paiement :

- CB uniquement.

AGENCES

(photo non contractuelle)

**Accueil clientèle:**

- Horaires d'ouverture : voir liste
- Client assis
- Service de souscription et services après-vente

Equipement standard:

- TPV –
- Poste agent relié à la base de données Navigo

Modalités de paiement :

- Espèces, cheque, cheque mobilité et CB.

ANNEXE IV-B-5

METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE

1. Objectifs de Lutte anti-fraude (LAF)

Le contrat prévoit :

- un objectif de taux de fraude annuel global à ne pas dépasser pour chacun des modes précisés dans l'article 22-4 du contrat « *objectifs chiffrés et méthodes de mesure des objectifs de lutte contre la fraude* »,
- un objectif de taux de recouvrement des amendes émises, avec un enjeu particulier sur le recouvrement immédiat,
- un objectif de progression annuelle du produit des amendes calculé indépendamment de la hausse du prix des amendes fixées par RATP

2. Méthodologie de mesure du taux de fraude

Le taux de fraude est mesuré par des organismes externes par enquêtes.

- a. Sur le réseau ferroviaire, il est mesuré par des comptages sur l'exhaustivité des stations et des gares fermées du RER, en faisant le rapport entre le nombre de personnes franchissant les obstacles sans validation de titre et le nombre total d'entrants. Le comptage est complété par une enquête par échantillonnage permettant une qualification de la fraude après visualisation du titre de transport. Ces sondages donnent des résultats annuels.

En conditions normales (hors évènements exceptionnels), la mesure est réalisée une fois tous les deux ans sur une période d'environ 10 semaines sur l'ensemble des réseaux ferroviaires métro et RER. Cette méthode, assure une représentation statistique des voyageurs très supérieure à ce que des enquêtes ponctuelles permettraient d'obtenir.

La méthodologie et la période retenue doivent refléter une mesure fidèle du taux de fraude moyen sur une année.

- b. Pour le réseau de surface, le principe en début de contrat de la mesure est une enquête par sondage en situation embarquée, sur la base d'un échantillon de courses représentatif de l'offre globale sur des jours type de semaine en Plein Trafic, hors Vacances Scolaires, sur toutes les lignes du réseau. La mission est d'interroger la quasi-totalité des clients montant dans la voiture ou la rame sur les parcours à mesurer et de compter tous les voyageurs. La fraude est constatée après visualisation du titre de transport. Le taux de fraude est égal au nombre de fraudeurs rapporté au nombre de voyageurs.

La mesure est effectuée une fois par an sur toutes les lignes.

Île-de-France Mobilités sera associée aux discussions préalables au renouvellement des marchés des enquêtes fraude menées par la RATP, afin d'envisager des méthodes alternatives à celle en vigueur. Île-de-France Mobilités demande notamment d'envisager des enquêtes « au fil de l'eau » tout au long de l'année.

3. Rapprochement et analyse des résultats des enquêtes avec les données de comptages et les validations

Avec la montée en charge de la télébilletique sur l'ensemble des réseaux, les données de validations deviennent progressivement plus exhaustives.

Île-de-France Mobilités souhaite réaliser une analyse annuelle entre certaines données de comptage disponibles sur les différents modes de transport, les données de validations et les résultats fournis par l'enquête pour mieux estimer le taux de fraude. La RATP partagera l'ensemble des données recueillies sur son réseau qui sont nécessaires à cette analyse une fois par an avec Île-de-France Mobilités.

ANNEXE IV-B-6
LISTE DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION ET DESCRIPTIF

1. Equipements de validation

<p>NVF 19 / Nouveau Valideur Mixte Ferré (disponible courant 2021)</p>	<p>NPV 60/PIVA valideur mixte ferré</p>
<p>Valideurs télébilletique ferré</p>	<p>Valideurs magnétique ferré</p>
<p>Valideurs mixte passage élargi PEM ferré</p>	<p>Valideurs de Passage confort</p>
<p>Valideurs magnétique Bus et Tramway</p>	<p>Valideurs télébilletique Bus et Tramway</p>

Les informations fournies par la RATP sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- type de lieux d'installation

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

Types de lieux d'installation :

- Métro : accès des stations
- RER : entrée et sortie des gares
- Tramways : porte(s) d'accès des véhicules
- Bus standards : portes d'accès avant
- Bus articulés : portes d'accès avant et arrière

	 <p style="text-align: center;">Borne CAB435</p>
<p style="text-align: center;">Type valideur borne gare ouverte</p>	<p style="text-align: center;">Type Borne de validation en sortie NBV (Disponible courant 2021)</p>

Type de lieux d'installation :

- Accès des gares ouvertes du sud de la ligne B

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébillettique (cf. Annexe IV-B-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébillettique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3. Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébillettique (cf. annexe IV-B-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...);
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- support télébillettiques (A, B, B', autres);
- prévision d'installation.

4. Tableau d'obsolescence

Pour chaque type/génération d'équipement de validation une information concernant l'obsolescence est fournie (en détaillant les composants concernés). Le format et la fréquence d'actualisation devront faire l'objet d'un accord entre la RATP et Ile-de-France Mobilités.

5. Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-7

LISTE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET DESCRIPTIF

1. Dispositifs anti-fraude

Type de passage

 <p style="text-align: center;">NPV</p>	 <p style="text-align: center;">NVF</p>
<p style="text-align: center;">Type NPV 60/PIVA</p>	<p style="text-align: center;">Type NVF (disponible courant 2021)</p>
 <p style="text-align: center;">Porte PAVFI</p>	 <p style="text-align: center;">Tripode</p>
<p style="text-align: center;">Type Porte Pavel</p>	<p style="text-align: center;">Type NPVP</p>
 <p style="text-align: center;">Tripode</p>	 <p style="text-align: center;">SAS PMR</p>
<p style="text-align: center;">TRIPODE</p>	<p style="text-align: center;">SAS de Passage élargi pour PMR GUNNEBO</p>
 <p style="text-align: center;">PEM</p>	 <p style="text-align: center;">NPV 90 ou PAVS</p>

Passage élargi Type PEM	Passage élargi Type NPV 90/PAVS
 <p>PAS</p>	
Type PAS (Porte Automatique de Sortie)	3 types de portes automatiques de sortie

- Dispositifs anti-fraude en entrée
- Dispositifs anti-fraude en sortie
- Dispositifs d'accès et anti-fraude pour PMR

Equipements de contrôle des titres sur passe télébilletique et sur téléphone

	
Type Portable de contrôle	

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3. Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébillettique (cf. annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- prévision d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- niveau de certification RCTIF, si pertinent ;
- support télébillettiques (A, B, B', autres), si pertinent.

4. Tableau d'obsolescence

Pour chaque type/génération d'équipements de lutte contre la fraude (portes et passages), une information concernant l'obsolescence est fournie (en détaillant les composants concernés). Le format et la fréquence d'actualisation feront l'objet d'un accord entre la RATP et Ile-de-France Mobilités.

5. Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers

ANNEXE IV-B-8
ABC BILLETTEQUE COMMUNAUTAIRE

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE IV-B-9

CHARTRE SYSTEME TELEBILLETTIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE

PREAMBULE

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

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

En tant qu'autorité organisatrice des transports, le STIF organise la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo tant vis-à-vis des éléments internes au système que vis-à-vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif).

Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF fixe les règles communautaires fonctionnelles, techniques d'interopérabilité et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

1 - PERIMETRE ET CARACTERISTIQUES DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens. Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériels, logiciels...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, entre les Adhérents à la présente Charte, le STIF et les usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :

- tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : carte Navigo) ;
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
- tout module ou processus de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire notamment et de manière non exclusive les algorithmes et les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne et tous les services associés ;

Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...)

Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité : □ le RCTIF ; □ le RTTIF.

Les moyens en personnels et les procédures pour :

- les processus d'achat des différents produits Navigo (supports des titres de transports, les modules d'accès sécurisés) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules, équipements, systèmes de sécurité Navigo (fabrication, pré-personnalisation, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ; □ le traitement des évolutions du système Navigo.

2 - OBJET

La présente Charte fixe les modalités d'organisation du système télébilletique Navigo pour la sécurité et l'interopérabilité. La Charte décrit pour chaque thème les conditions :

- de pilotage et de coordination ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre ;
- de contrôle ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire.

Le chapitre II est consacré au thème sécurité Navigo, le chapitre III au thème interopérabilité Navigo et le chapitre IV aux dispositions diverses applicables à l'ensemble de la Charte.

3 - DEFINITIONS

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

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

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

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

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur. Les spécifications RCTIF abordent les 2 volets de l'interopérabilité : les équipements et les supports.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit : le codage des données sur les supports ; les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ; les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information

:

- liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
- liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
- liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
- liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
- liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;

- liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation. Le RTTIF s'appuie autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur.

« ERGOS » : la ou les Entreprise(s) Responsable(s) de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo.

« Incident : niveau de gravité » : Le niveau de gravité d'un incident est défini selon la convention suivante :

Incident mineur :

Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation et sans impact sur les recettes tarifaires.

Un grand nombre d'Incidents mineurs du même type peut être considéré comme un Incident majeur

Incident majeur :

Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer ou bien entraîne une baisse potentielle des recettes tarifaires attendues par le STIF, pendant la période de la mise en œuvre du correctif ou du contournement.

Un grand nombre d'Incidents majeurs du même type peut être considéré comme un Incident bloquant ;

Incident bloquant :

Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation. Un dysfonctionnement généralisé des processus de vente Navigo est un incident bloquant.

Ces définitions sont applicables à l'ensemble des incidents de la présente Charte.

CHAPITRE II – La Sécurité NAVIGO

4 - PILOTAGE ET COORDINATION DE LA SECURITE NAVIGO

Le pilotage et la coordination de la sécurité Navigo s'appuient sur le Comité de Sécurité Navigo et les ERGOS dont les missions et prérogatives sont définies dans le présent chapitre.

Article 4.1 – Le Comité de Sécurité Navigo

4.1.1 Composition du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo est constitué des membres suivants :

- le STIF,
- la RATP,
- SNCF Mobilités
- l'association OPTILE mandatée par ses membres, □ les ERGOS.

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités, l'association OPTILE et chacune des entités des ERGOS désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais et au maximum quinze jours après le début de la vacance.

4.1.2 – Missions du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo a pour mission :

- de décider les évolutions des exigences minimales de sécurité et de leurs dates de mise en application, après consultation de ses membres ;
- d'assurer la coordination de la communication institutionnelle autour de la thématique sécurité Navigo y compris en période de crise ;
- de planifier les évolutions avec ses membres (devis, planning, etc...).

4.1.3 – Organisation du Comité de Sécurité Navigo

Le STIF préside le Comité de Sécurité Navigo.

Seules les ERGOS, peuvent proposer au Comité de Sécurité Navigo des évolutions concernant la sécurité Navigo.

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

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

Le Comité de Sécurité Navigo se réunit au moins une fois par an. Il se réunit, en outre en cas de besoin à la demande de l'un de ces membres, sur convocation du STIF, et en cas de crise lorsque le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » est déclenché.

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

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

Le STIF et les membres du Comité de Sécurité Navigo peuvent se faire assister d'experts de leur choix.

Article 4.2 - Rôle du STIF

Le STIF :

- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...)
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte ainsi que les correspondants sécurité de chacun des Adhérents, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- met en œuvre toutes les procédures permettant d'assurer la continuité des missions des ERGOS.

Article 4.3 – LES ERGOS

4.3.1 – Description des ERGOS

Elle(s) est (sont) désignée(s) par le STIF par le biais d'une convention.

En l'absence d'une telle désignation, le STIF exerce les missions dévolues à (aux) ERGOS.

4.3.2 - Missions des ERGOS

Les missions des ERGOS sont :

- la gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo ;
- la gestion opérationnelle des crises sécuritaires ;
- la proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

Les ERGOS assurent en outre les missions qui leur sont confiées aux articles qui suivent.

Les ERGOS :

- disposent des versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux Adhérents dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- détiennent une liste à jour des correspondants sécurité de chaque Adhérent à la présente Charte. Le STIF prévient les ERGOS de toute évolution du nom du correspondant de chacun de ses Adhérents.

Les ERGOS sont conjointement responsables des conséquences de tout dysfonctionnement de la sécurité Navigo qui n'est pas imputable au manquement d'un Adhérent.

5 - DEFINITION ET APPLICATION DES REGLES DE MISE EN ŒUVRE DE LA SECURITE NAVIGO

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

Article 5.1 - Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

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

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

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » en vigueur au 1/1/2012 a été élaboré par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Il a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo constitue le document de référence en matière de sécurité support de la mise en œuvre de la sécurité Navigo par les Adhérents.

Les ERGOS assurent la diffusion du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo aux Adhérents. Ce document est également transmis par les Adhérents, au moins pour partie, et sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître le contenu et qu'ils ont chacune autorisées à participer à la mise en œuvre de la sécurité Navigo. Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

Article 5.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo

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

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte.

Les procédures internes sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent. Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet aux ERGOS, à titre confidentiel un exemplaire original, de ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.

Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis aux ERGOS, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte.

Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo la liste de l'ensemble des documents non remis. Il en va de même de chaque nouvelle version.

Article 5.3 – Evolutions du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

LES ERGOS sont conjointement responsables des propositions d'évolutions des exigences minimales de sécurité et peuvent décider de s'appuyer sur un groupe de travail spécifique avec tout ou partie des Adhérents et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions (Cahier des Charges).

A ce titre les ERGOS doivent :

- spécifier fonctionnellement et techniquement les évolutions des exigences minimales de sécurité du système Navigo en fonction des risques identifiés et des nouveaux produits tarifaires télébilletiques distribués en Île-de-France ;
- préparer le plan d'évolutions de la sécurité Navigo qui intègre des plannings de mise en œuvre et des estimations financières qui auront été préalablement évoqués avec les membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre de réunions bilatérales ; Pour les Adhérents non membres du Comité de Sécurité Navigo, le STIF se chargera de définir les délais et les coûts nécessaires, les ERGOS pourront apporter leur expertise en cas de divergence avec un des Adhérents ;
- présenter ce plan aux membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre du Comité de Sécurité Navigo, avec la planification demandée de mise en application ;
- préciser les éléments techniques permettant aux Adhérents d'acquérir les cartes et SAMs nécessaires au nouveau palier technique défini ;
- spécifier aux Adhérents toutes les procédures opérationnelles dont ils ont besoin pour organiser la phase de migration ;
- assurer la confidentialité et l'organisation de la documentation pour permettre à tous les acteurs, et en particulier aux Adhérents et leurs fournisseurs, de disposer des informations suffisantes et nécessaires pour rédiger leurs propres spécifications opérationnelles de sécurité Navigo.

Article 5.4 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

Les décisions prises par le Comité de Sécurité Navigo sont applicables dans un délai fixé par ce dernier basé sur la recommandation des ERGOS et à partir des plannings de développement et déploiement proposés par les membres du comité de Sécurité, incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo.

6 - MODALITES DE CONTROLE DE LA SECURITE NAVIGO

Article 6.1 - La responsabilité du contrôle

Les ERGOS sont conjointement responsables du contrôle du respect des spécifications de sécurité. Elles réalisent ou font réaliser pour leur compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo.

Article 6.2 - Organismes de contrôles de la sécurité Navigo

Les ERGOS sont chargées du contrôle de la sécurité Navigo. Les ERGOS peuvent effectuer des contrôles, chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo.

Elles confieront ce contrôle à un tiers indépendants des membres du comité de sécurité si un des membres de celui-ci le demande expressément. Dans ce cas, seules les conclusions des contrôles seront transmises aux ERGOS.

Par ailleurs, le STIF a également la possibilité de désigner d'autres Organismes de contrôle indépendants.

Article 6.3 – Portée des contrôles

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

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- des décisions de retrait d'un produit dès qu'ils en ont été avertis ;
- de la mise en œuvre des correctifs aux dates prescrites par les ERGOS pour les incidents de sécurité identifiés ;
- de l'application par l'Adhérent du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo décidé lors d'une crise sécuritaire.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, les ERGOS communiquent aux membres du Comité de Sécurité Navigo le plan de contrôle qu'elles ont prévu de réaliser chez les Adhérents.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relève de la responsabilité de cet Adhérent. Les Adhérents auront un délai défini par les ERGOS en fonction de la gravité et contraintes techniques pour se mettre en conformité. Passé ce délai les ERGOS feront ou feront faire un nouveau contrôle permettant de vérifier la correction apportée. Ce contrôle sera au frais de l'Adhérent concerné.

Les ERGOS traitent les incidents directement avec les Adhérents jusqu'à leur résolution définitive. Néanmoins, selon le type d'incident et leur gravité, les ERGOS peuvent également déclencher un « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo ».

Article 7.1 – Le traitement des Incidents de Sécurité

Le traitement des incidents de sécurité est de la responsabilité des ERGOS. Le traitement d'incident(s) de sécurité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : Les ERGOS déclenchent le traitement d'un incident suite à un signalement fait par un Adhérent ou un membre du Comité de Sécurité Navigo, et informent le STIF ; Si le signalement de l'incident n'est pas fait dans un délai raisonnable, pendant toute la période allant de l'apparition de l'incident à son signalement aux ERGOS, la responsabilité et les impacts du à ce délai reste à la charge de l'Adhérent qui aurait dû le constater et le signaler. Les ERGOS n'ont pas de moyens propres de détection des incidents et ne peuvent intervenir que suite à contrôle ou sur signalement.

2ème étape : Les ERGOS analysent, avec les Adhérents concernés, l'incident remonté. Les Adhérents se doivent de fournir tous les éléments nécessaires à l'analyse des ERGOS et si besoin un accès à leurs propres systèmes. Si des éléments importants ou les ressources pour l'analyse n'ont pas été transmis aux ERGOS, l'Adhérent sera considéré comme responsable pendant le délai supplémentaire nécessaire à l'analyse.

3ème étape : Les ERGOS suite à cette analyse décident : de poursuivre le processus d'analyse si celui-ci n'est pas totalement abouti ou nécessite des actions pour corriger les causes de l'incident, de poursuivre le processus et de déclencher le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction des impacts, de clore l'incident.

4ème étape : Si les ERGOS décident de poursuivre le processus, elles peuvent, si nécessaire, donner des préconisations, voire des injonctions à un ou plusieurs Adhérents aux fins de résoudre l'incident et cela, même si l'Adhérent est conforme aux Exigences minimales de sécurité ;

5ème étape : En cas de non-exécution des préconisations/injonctions dans les délais fixés par les ERGOS, le STIF appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte. Cette non-exécution engagera la responsabilité de l'Adhérent.

Article 7.2 – Le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Les ERGOS déclenchent à leur seule discrétion le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » et :

Les ERGOS mettent en place une Cellule de Crise de Sécurité Navigo qu'elles président, et elles informent le STIF, les membres du Comité de Sécurité Navigo et si besoin les Adhérent(s) concerné(s) ;

La Cellule de Crise s'adjoit toutes les compétences requises pour résoudre les incidents, notamment en convoquant les correspondants Sécurité du ou des Adhérent(s) concerné(s) ;

Elle définit le contenu du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction de la nature de la crise sécuritaire ;

Elle fait mettre en œuvre, le Plan d'Urgence défini chez le ou les Adhérent(s) concerné(s) ;

Elle décide en dernier ressort des actions à mener par le ou les Adhérent(s) concerné(s).

Dès lors que le STIF a été averti du déclenchement du « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo », il convoque le Comité de Sécurité Navigo afin d'assurer la coordination de la communication institutionnelle. La Cellule de Crise remontera au président du Comité de Sécurité Navigo les informations concernant l'Incident, l'analyse de celui-ci et les impacts dès qu'elle les aura déterminés. Le Comité de Sécurité Navigo est le seul à pouvoir communiquer en externe notamment vis-à-vis des médias.

Article 7.3 – Contrôles Spécifiques dans le cadre du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée dans le cadre de la « Cellule de Crise de Sécurité Navigo », les ERGOS pourront déclencher un contrôle spécifique chez un Adhérent et chez toute personne morale à qui le STIF a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 12-

RESPONSABILITE DES

ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visites des ERGOS, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre aux ERGOS d'être accueillies et d'assurer leur mission.

Les ERGOS rendront compte de l'incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise des ERGOS, en rapportant : les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident et toute information permettant de clarifier la responsabilité de l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge des ERGOS. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité de l'Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le coût du contrôle. Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF. Si aucune solution amiable n'est obtenue, il sera fait application des

dispositions relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE III – L'INTEROPERABILITE NAVIGO

8 – PILOTAGE ET COORDINATION DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

Article 8.1 - Le Comité d'Interopérabilité Navigo

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

Article 8.2 - Constitution du Comité d'Interopérabilité Navigo et représentation des membres.

Les membres du Comité d'Interopérabilité Navigo sont :

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

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

Article 8.3 – Missions du Comité d'Interopérabilité Navigo

Le Comité d'Interopérabilité Navigo a pour mission :

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

Le Comité d'Interopérabilité Navigo s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : la Commission RCTIF et la Commission RTTIF.

Article 8.4 – Organisation du Comité d’Interopérabilité Navigo

Le STIF préside le Comité d’Interopérabilité Navigo. Chaque représentant des membres bénéficie d’une voix délibérative.

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

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

Le comité se réunit au moins une fois par semestre. Il se réunit, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d’un des membres, et en cas de crise.

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

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

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

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

Article 8.5 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :

- préside le comité et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres du comité ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...)

- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- contrôle ou fait contrôler le respect de la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires d'interopérabilité qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires.

9 – DEFINITION DES REGLES D'INTEROPERABILITE DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est un système interopérable.

Article 9.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :

Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements et des supports Navigo.

Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.

Du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :

Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :

- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

Article 9.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF

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

RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles Article 10.2 - Organismes de contrôle et Article 10-3 – Portée des contrôles et selon le principe suivant :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF dont la version est définie à la signature du marché s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service. Dès qu'un produit est mis en service son statut devient « produit existant ».

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

Le STIF tient à disposition des membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organisme(s) de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

Article 9.3 – Elaboration du RCTIF

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité Navigo et plus particulièrement la Commission RCTIF. Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.4 - Evolution du RCTIF

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

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

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

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

Article 9.5 – Elaboration du RTTIF

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

Article 9.6 - Evolution du RTTIF

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

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

Article 9.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 9.1 à 9.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

1ère étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée, en établissant une liste des implications techniques, et la date recommandée de mise en œuvre opérationnelle ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo étudie et valide le document, en complétant éventuellement la liste des implications ;

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

4ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document avec la date d'application du Référentiel : en vigueur à partir de JJ/MM/AAAA ;

5ème étape : le STIF diffuse le document validé aux membres et Adhérents.

Article 9.8 - Application des règles d'interopérabilité du système Navigo

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérents et notamment : en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;

- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes à la dernière version du RCTIF en vigueur au moment de la passation du marché permettant l'acquisition de ces unités ;

- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système. Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs ;
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité.
- et plus particulièrement pour le RCTIF :
 - en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe (RCTIF - consultation fournisseurs) : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
 - en demandant à leurs fournisseurs :
 - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébilletique dès la première mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de passation du marché ;
 - soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la première mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de lancement des appels d'offre ;
 - de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF en vigueur.
 - en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
 - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
 - la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit.
- en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
 - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébilletique en Île-de-France ;
 - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes ;

- en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait.
- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

10 – MODALITÉS DE CONTRÔLE DE L'INTEROPÉRABILITÉ NAVIGO

Article 10.1 - La responsabilité du contrôle

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

Article 10.2 - Organismes de contrôle

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

d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF pour les problématiques d'interopérabilité ; au regard du RCTIF :

- de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ;
- d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ;
- de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

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

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

Le STIF communique, pour avis simple, aux membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte, la liste des Organismes de contrôle désignés.

Article 10-3 – Portée des contrôles

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

- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

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

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

11 - MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

En cas d'incident d'interopérabilité et d'incidents à portée communautaire, désigné ciaprès « incident », le STIF peut, selon le type d'incident et leur gravité, déclencher un « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo ».

Article 11.1 – Le traitement des Incidents d'Interopérabilité

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

1ère étape : le traitement d'un incident d'interopérabilité est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité d'Interopérabilité Navigo;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo demande des explications aux Adhérents concernés par l'Incident ;

3ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide : de poursuivre le processus, ou de clore l'Incident ;

4ème étape : si le Comité d'Interopérabilité Navigo décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concernés et effectuer des préconisations ;

5ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir qu'un Adhérent est à l'origine de l'Incident, le STIF le met en demeure l'Adhérent de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les

délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

6ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte.

Article 11.2 - Le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo »

Lorsque le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo » a été déclenché, le Comité d'Interopérabilité Navigo se transforme en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » et s'adjoit toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

La « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » a pour mission de résoudre les incidents d'interopérabilité jusqu'à leur terme en s'appuyant notamment sur les compétences des deux commissions RCTIF et RTTIF.

Article 11.3 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo », le STIF peut déclencher un contrôle chez l'Adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 12 - **RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO**.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo, en rapportant : les causes et conséquences de l'Incident ainsi que le niveau de gravité de l'Incident. Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

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

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

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

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

12 - RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO

Les Adhérents :

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

Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres Adhérents les incidents à portée communautaires précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF ;

- déclarent au STIF tous les incidents à portée communautaire d'interopérabilité identifiés ;
- déclarent aux ERGOS tous les incidents de sécurité identifiés ;
- avertissent le STIF de tout projet d'évolution ayant un impact communautaire d'un élément du système Navigo, et de la date souhaitée de sa mise en œuvre ;
- facilitent le contrôle des Organismes de contrôle.

13 - CONFIDENTIALITE

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

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

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

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

14 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications

billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

15 – MARQUE RCTIF

Article 15.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

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

RCTIF, déposée en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023734, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000.

Article 15.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

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

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

16 - PROPRIETE ET UTILISATION DES DOCUMENTS DE SECURITE ET D'INTEROPERABILITE.

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

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

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;

- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

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

Il est précisé que tout document de sécurité communiqué par les ERGOS au Comité de Sécurité Navigo et éventuellement intégré dans d'autres documents de sécurité Navigo n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité de Sécurité Navigo et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

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

17 - SANCTIONS

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant tel que défini à l'article 3 de la présente charte. En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE IV-B-10 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO

Entre:

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41, rue de Châteaudun à Paris (IXème), numéro SIRET : 287 500 078 00020, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, dûment habilitée par délibérations du conseil en date des 1 juin et 6 juillet 2011

Ci-après désigné « le STIF »,

Et :

La Régie Autonome des Transports Parisiens, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce de Paris sous le numéro RCS Paris B 775 663 438, dont le siège est situé à Paris 12ème, 54 quai de la Rapée, représentée par Madame Patricia DELON, en sa qualité de Directrice du Département Commercial (CML) de la RATP, ci-après dénommée la "RATP",

SNCF Mobilités, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles – 93200 Saint-Denis, représentée par Monsieur Alain KRAKOVITCH, en sa qualité de Directeur Général SNCF Transilien, dûment habilité à cet effet, ci-après désignée « SNCF Mobilités »,

CHAPITRE I : GENERALITES

1. Contexte

Les conditions de sécurité du système télébillettique Navigo sont décrites dans la charte du système télébillettique Navigo 2012 annexée aux contrats d'exploitation passés entre le STIF et les transporteurs (Annexe IV-B-9).

La présente convention a pour objectif de confier la gestion opérationnelle de la sécurité conjointement à la RATP et à SNCF Mobilités appelées par la suite dans le cadre de cette gestion : Entités Responsables de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo (ERGOS). La convention décrit également les missions et les principes généraux d'organisation.

Elle constitue l'annexe IV-B-10 des contrats d'exploitation passée entre le STIF et la RATP et le STIF et SNCF Mobilités.

2. Objet de la présente annexe

La présente annexe décrit les conditions dans lesquelles la RATP et SNCF Mobilités exercent conjointement le rôle des ERGOS et prennent de ce fait en charge la responsabilité de gestion de la sécurité télébillettique du système télébillettique Navigo telle que définie dans la Charte du système télébillettique Navigo 2012

3. Définitions

La présente annexe utilise les termes dans leur définition de la Charte du système télébillettique Navigo 2012 dans sa version en vigueur au jour de signature de la présente annexe.

4. Durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à compter de la date la plus tardive à laquelle elle est annexée aux contrats d'exploitations STIF-RATP et STIF-SNCF.

Elle arrive à échéance à la fin du contrat d'exploitation auquel le présent document est annexé.

La convention a vocation à être reconduite de manière expresse et d'un commun accord, les parties arrêtant alors les nouvelles dispositions applicables, dans le cadre de la renégociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF.

CHAPITRE II : LES MISSIONS DES ERGOS

Ce chapitre décrit les missions demandées aux ERGOS, qui mettent en œuvre l'organisation adaptée.

1. Les missions des ERGOS

Article 5.1

Les ERGOS réalisent les missions telles que définies dans la Charte Télébillettique Navigo (annexe IV-B-9) :

- La gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo,
 - i. La gestion des incidents,
 - ii. Le contrôle du respect par les Adhérents des exigences de sécurité

En contrôlant les transporteurs sur la conformité de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo, en s'inspirant et adaptant au contexte Ile de France les préconisations des standards en matière de sécurité informatique (ex : ISO 27001, ou tout autre standard offrant les mêmes garanties) ;

- iii. La mise à jour l'analyse des risques sur la sécurité télébilletique Navigo, une fois par an et autant de fois que les ERGOS le juge nécessaire ;
- iv. L'information de tous les correspondants sécurité Navigo des transporteurs et le STIF des incidents à portée communautaire (qu'ils aient ou non fait l'objet d'un Plan d'urgence de Sécurité) ; Le STIF tiendra à jour la liste des correspondants sécurité des transporteurs et la communiquera dès qu'un changement apparaît aux ERGOS. Celles-ci ne pourront être tenues responsables si un des transporteurs ou le STIF n'est pas prévenu en cas de listes non mises à jour.
- v. La participation aux définitions des éléments de communication comme « Experts Sécurité » en appui des actions de communications institutionnelles du STIF.

- La gestion opérationnelle des crises de sécurité, le STIF ayant la responsabilité de la communication externe,

La charte télébilletique définit le fonctionnement en cas de crise et indique que Le STIF assure la coordination de la communication institutionnelle en s'appuyant sur les éléments et analyses fournis par les ERGOS.

- La proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

La démarche sur la prescription des évolutions de la sécurité Navigo qui se traduisent par des évolutions des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est la suivante :

1^{ère} Etape préparatoire Etude d'opportunité et accord de principe

- Préparer une étude d'opportunité des évolutions de la Sécurité Navigo qui intègre pour chaque évolution l'argumentaire associé les plannings estimatifs de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les adhérents et un budget prévisionnel établi par l'ERGOS pour la mise en œuvre des évolutions proposées (développement et déploiement) tant chez l'ERGOS que chez les adhérents ;
- Présenter cette étude d'opportunité au STIF qui décide de présenter l'étude au comité de sécurité ou de demander à l'ERGOS des modifications ;
- Présenter cette étude d'opportunité au comité de sécurité qui décide des suites à donner.

2^{ème} Etape Validation budgétaire et Acceptation du Plan d'Evolution

Suite à un accord de principe du STIF, l'ERGOS doit :

- Etablir la nouvelle version du « Cahier des Exigences minimales de sécurité » du système Navigo qui sera diffusée aux membres et adhérents ;
- Préparer le plan des évolutions de la Sécurité Navigo, les plannings de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les Adhérents et les budgets de développements et déploiements établis :
 - i. par l'ERGOS pour la mise en œuvre de l'ERGOS ; ii. par les Adhérents pour la mise en œuvre chez les adhérents ; -Présenter ce plan d'évolutions au STIF afin d'obtenir son accord définitif (Acceptation) ;
- Assister les adhérents dans le processus d'évolutions.

Le STIF souhaite identifier très en amont du processus (1^{ère} étape) les engagements financiers estimés induits par la mise en œuvre des évolutions prescrites par l'ERGOS et donner son accord de principe.

L'accord de principe du STIF permet à l'ERGOS de poursuivre les travaux et établir les éléments budgétaires associés à la mise en œuvre du Plan d'évolutions et cela avant les phases de développements et déploiements. L'accord définitif du STIF est formalisé par l'acceptation du Plan d'évolutions.

L'acceptation du Plan d'évolutions par le STIF, laisse à l'ERGOS l'entière responsabilité du contenu fonctionnel et technique des documents dont il a la responsabilité. Les coûts de développement des entreprises privées sont pris en charge par le STIF.

Les coûts de la RATP et de SNCF Mobilités afférents aux missions de l'ERGOS sont pris en charge dans le cadre de leur contrat d'exploitation respectif.

Si le comité de sécurité et en dernier ressort le STIF décide de ne pas prendre en compte les demandes d'évolutions proposées par les ERGOS, celles-ci peuvent dénoncer la présente convention avec un préavis d'un an. Le STIF prenant alors toutes les responsabilités confiées aux ERGOS dans la présente convention.

Article 5.2 : Principes

Le STIF et les ERGOS conviennent que la fraude technologique nécessite que les systèmes évoluent au rythme des progrès réalisés dans le domaine concerné. Concernant les cartes et les modules de sécurité SAM (Secure Access Module) du système Navigo il est recommandé d'appliquer les principes suivants :

- mise en place tous les 4 ans d'une évolution du niveau de sécurité.

- mise en place d'une durée de validité des cartes Navigo à 6 ans.

Ces principes seront repris dans les propositions d'évolution du prochain Cahier des Exigences Minimales de Sécurité.

2. Information du STIF

Le STIF est informé de manière périodique. Ainsi les ERGOS prévoient de communiquer au STIF les informations suivantes :

Au dernier jour ouvré de chaque trimestre :

- la liste à jour des incidents répertoriés ; pour chaque incident :
 - un descriptif succinct de l'origine ;
 - la gravité identifiée ;
 - le ou les transporteur(s) concerné(s) ;
 - le statut (en cours, clôturé,..) ;
 - le correctif ou le contournement appliqué.
- la liste mise à jour des évolutions envisagées, suite aux incidents de la période.

Une fois par an (au plus tard le 30 septembre de l'année N), les ERGOS fournissent en réunion de comité de sécurité les documents suivants :

- les résultats du plan de contrôle de l'année N-1, la liste des transporteurs du plan de contrôle en cours de l'année N, et la liste des transporteurs prévus pour le plan de contrôle de l'année N+1 ;
- les résultats de l'analyse de risques effectuée et les évolutions proposées avec les engagements financiers estimés par les ERGOS ;
- le document « Cahier des Charges des Evolutions » pour permettre aux transporteurs de préparer leur devis avec leurs fournisseurs, si des évolutions sont envisagées ;
- les tableaux financiers reprenant les investissements réalisés année N-1 ainsi que les comptes analytiques correspondants à l'activité de la présente annexe ;
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année N-1 et les évolutions induites et engagées pour l'année N et N+1 ;
- le plan de travail de l'année N avec une présentation détaillée des objectifs prioritaires de l'année N+1.

A tout moment de l'exécution de la convention :

- le STIF peut solliciter les ERGOS sous la forme de questions écrites, voire de réunions spécifiques afin d'obtenir des informations complémentaires sur la

- gestion de la sécurité télébillettique Navigo en Île-de-France ; Les ERGOS apportera les réponses écrites aux questions du STIF ;
- le STIF est informé sans délai de tout incident identifié par les ERGOS étant susceptible d'être relayé par voie médiatique, ou pouvant mettre en cause l'intégrité de la sécurité télébillettique Navigo, ou induisant une potentielle perte de recettes le temps de la mise en place des actions correctives, voire la mise en cause directe du STIF dans sa bonne gestion de la sécurité Navigo.

CHAPITRE III : DISPOSITION DIVERSES

1. Article : Responsabilité financière des ERGOS

Les conséquences financières des incidents sécuritaires non imputables au STIF ou aux autres adhérents à la charte du système télébillettique Navigo sont à la charge des ERGOS à proportion de leur part de responsabilité respective.

Cette répartition est communiquée au STIF par les ERGOS au plus tard trois mois après la signature de la présente convention. Durant cette période, puis en cas de non communication de la répartition décidée par les ERGOS, la répartition retenue est de 50% pour SNCF Mobilités et 50% pour la RATP.

Les montants de ces dépenses sont communiqués au STIF par les adhérents et sont accompagnés de justificatifs détaillés par poste.

Le STIF consolide les documents et les transmet aux ERGOS et identifie de manière motivée les manquements qu'il considère imputable à la RATP et à SNCF Mobilités. Celles-ci en prennent connaissance et ont 40 jours ouvrés pour en contester la teneur à compter de leur réception.

En cas de contestation, les parties feront leurs meilleurs efforts pour rechercher un règlement amiable, préalablement à une action contentieuse. Les parties disposent d'un délai de 40 jours ouvrés, à compter de la date de la contestation telle que prévue à l'alinéa précédent, pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Les montants de la charge financière, une fois ceux-ci acceptés par l'ensemble des parties, sont défalqués des factures émises par la RATP et SNCF Mobilités sur le fondement du présent contrat.

2. Transférabilité/Réversibilité Continuité des prestations

Les ERGOS s'engagent à élaborer et mettre à disposition du STIF toutes les ressources de la sécurité Navigo (incluant la documentation) référencés dans la charte et dans cette convention permettant au STIF d'assurer la transférabilité/réversibilité et/ou la continuité des prestations assurées par la présente convention.

La transférabilité/réversibilité et/ou continuité des prestations s'entendent et de manière non limitative à :

- la capacité du STIF de reprendre directement les prestations réalisées par les ERGOS et les confier à un tiers ;
- l'obligation faite aux ERGOS de communiquer au STIF tous les éléments de la sécurité Navigo permettant au STIF d'en reprendre la maîtrise si nécessaire et la continuité de son exploitation et son évolution ultérieure.

L'accès aux secrets (clefs et algorithmes cryptographiques) et leurs procédures de mise en œuvre dans le système de Sécurité Navigo.

3. Résiliation

D'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans cette hypothèse, la résiliation prend effet 12 mois après la réception de la dernière lettre susvisée.

ANNEXE IV-B-11

EVOLUTION DES SI RATP EN LIEN AVEC LES EXIGENCES DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE

Les parties conviennent dans la suite du présent article de désigner par Palier un jalon temporel correspondant au déploiement ou à la mise en service d'au moins une des dimensions suivantes : services, systèmes (équipements inclus), processus, dispositif organisationnel.

1 Prise en compte des exigences du Programme de Modernisation de la Billettique

La RATP s'engage à faire évoluer, ses équipements et ses systèmes dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique en lien avec le nouveau système billettique d'Ile-de-France Mobilités dans les conditions prévues dans la présente annexe.

En tenant compte des priorités d'Ile-de-France Mobilités, la RATP s'engage à respecter les échéances qui seront définies conjointement avec Ile-de-France Mobilités pour la mise en œuvre du SI Services, afin de livrer les évolutions et adaptations dans des délais convenus ensemble et selon des modalités définies dans un plan de transformation des systèmes et équipements après concertation avec la RATP. Si une des Parties constate son incapacité à tenir l'échéance convenue, elle s'engage à informer par mail ou dans le cadre du comité de suivi de projet l'autre partie, des raisons du retard et à proposer une nouvelle échéance la plus proche possible de celle initialement décidée. Celle-ci sera soumise à la validation de l'autre partie. La responsabilité de la RATP pour le retard ne saura être engagée si ce retard résulte d'un défaut d'information ou de transmission dans les temps des données nécessaires à la RATP.

La RATP s'engage à communiquer à Ile-de-France Mobilités l'avancement de ses projets. Pour ce faire, un comité projet dédié se réunira tous les mois selon un calendrier convenu avec les Parties.

Dans le cas d'une mise à jour du planning du Programme de Modernisation de la Billettique, une consultation entre Ile-de-France Mobilités et RATP est effectuée afin d'obtenir l'accord des deux Parties.

2 Périmètre des travaux RATP

La RATP réalise les travaux nécessaires au raccordement de ses équipements et systèmes de vente et de validation au futur SI Services, selon les différents paliers définis par IDFM et repris dans l'Annexe calendrier IV-B-XXX, selon des modalités à définir.

- En particulier, Le périmètre des travaux concerne : Pour l'étape dite « Palier 3 », visant à généraliser le produit Navigo Liberté+,
 - à développer l'interface permettant la remontée des validations effectuées sur son réseau, depuis ses équipements de validation jusqu'à l'entrée du SI Services, dans des conditions conformes aux exigences de service convenues avec IDFM ;
 - à intégrer à ses postes agents au guichet une interface utilisateur SI Services, interface qui devra être construite à partir d'API, ou d'une IHM fournie par IDFM, pour la gestion du produit ;
 - à intégrer dans son système back-office l'API de télédistribution du SIS permettant la distribution des contrats souscrits en ligne sur ses postes de vente et automates ;
 - à développer les flux de données ventes et validations nécessaires à la gestion de la fraude centralisée dans le SI Services (Système informatisé de détection de la fraude) ;
 - à réaliser les activités de conduite du changement nécessaires.

- Pour les besoins de tests lors des différentes phases de la construction et de l'exploitation du SI Services, à mettre à disposition de sa filiale les équipements et systèmes de vente et de validation RATP nécessaires à la plateforme de tests de IDFM, conformément à l'article 23 du contrat.
- Pour l'extension du Canal Mobile à un parc de smartphone plus étendu (Projet HCE et CIEL) :
 - A faire les évolutions nécessaires à la lecture et à la remontée des informations :
 - sur les équipements de validation RATP
 - Sur les outils de contrôle RATP,
 - Ainsi que sur les postes de vente pour traiter les actes de SAV spécifiés par Ile-de-France Mobilités.

En ce qui concerne, l'étape dite « Palier 5 », visant à raccorder les équipements de distribution au SI Services, une étude mentionnée dans le contrat à l'article 23-1, permettra de définir le périmètre, les estimations financières et le calendrier des travaux à mener qui ont pour objectifs d'Île-de-France Mobilités:

- Le développement des interfaces nécessaires entre le SI de la RATP concourant à la distribution (automates et postes de vente en guichet) et le SI Services en conception ou via la TMA selon l'état d'avancement des marchés d'équipement
- La mise en œuvre de composants SI de la RATP nécessaires aux équipements et comportant les fonctionnalités spécifiques à l'exploitant ou non fournis par IDFM. Cet ensemble de composants est désigné sous le terme de « SI RATP»
- La mise en œuvre des évolutions nécessaires sur les outils de contrôle permettant la lecture des titres

3. Conditions de modification du champ de responsabilité de RATP et d'IDFM

3.1 - Travaux préparatoires à la modification du champ de responsabilité

Pour les nouveaux services, conformément à l'article « 23-5 Dispositions particulières concernant l'exploitation du SI RATP dans le cadre du SI Services ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES », chaque partie est responsable sur son champ de responsabilité dès la mise en exploitation.

Pour les périmètres dont le champ et la répartition de responsabilité évolue, durant les phases de cadrage et de conception, IDFM et RATP définissent le périmètre et les champs de responsabilité respectifs d'IDFM et de RATP. Cela concerne :

- Le champ de responsabilité de la solution : répartition par composants permettant la délivrance d'un service, en particulier dans le cas de l'intégration dans un équipement qui reste sous responsabilité de RATP
- Le champ de responsabilité en exploitation : responsabilité de fonctionnement de l'équipement et répartition des niveaux de service, en complément des rôles et responsabilités d'exploitant et de collaboration avec le Coordonnateur de l'Exploitation du SI Services (article 23-2)

3.2 - Phasage du changement de responsabilité lors de la bascule (mise en exploitation)

- phase 1 : construction avant exploitation
 - Lors de la phase de construction, RATP participe à la validation de la solution à intégrer vis-à-vis du SI RATP, et donne le « go pour mise en exploitation » sur son futur champ de responsabilité.
 - Pendant cette phase, RATP reste responsable en exploitation du périmètre précédent l'évolution.

- Phase 2 : bascule (mise en exploitation)
 - IDFM et RATP contribuent aux opérations de bascule sur leurs champs de responsabilité respectifs, sous coordination d'IDFM.
 - Pendant cette phase, un retour-arrière est possible : la responsabilité de RATP est limitée à son nouveau champ mais reste en soutien d'IDFM, notamment pour permettre le retour arrière
- Phase 3 : Vérification de Service Régulier
 - IDFM est responsable sur son nouveau champ. La responsabilité de RATP est limitée à son nouveau périmètre.

4. Processus de prise en compte des demandes d'évolution (hors évolutions tarifaires)

Le processus de prise en compte des demandes d'évolution est le suivant :

Île-de-France Mobilités formalise toute demande d'évolution sous la forme d'une Expression de Besoin (EB) et transmet cette EB à RATP ainsi que tous les documents nécessaires à l'instruction de la demande et à l'estimation des charges associées, ainsi que la date de livraison souhaitée de ladite évolution. La documentation minimale nécessaire à envoyer par Ile-de-France Mobilités porte sur les spécifications du SI Services et les exigences relatives au SI RATP et ses interfaces avec le SI Services. Ces exigences porteront notamment sur un certain nombre de critères de qualité de service tels que, sans être limitatif : le temps de réponse, le temps de disponibilité, la garantie de temps de rétablissement. Ces exigences visent à assurer la cohérence de bout en bout des SI constituant le système billettique.

Hors les évolutions pour les paliers majeurs, notamment ceux définis à l'article 2, de la présente annexe, à compter de la validation de la compréhension du contenu et des objectifs de l'Expression de Besoin par les parties, RATP s'engage à fournir une estimation financière des travaux et un macro-planning sous un délai de 40 jours ouvrés en précisant le détail des entrants nécessaires, les travaux et des livrables. Pour les Paliers majeurs, le délai sera convenu entre les deux Parties et ne pourra pas être inférieur au délai ci-dessus.

Ile-de-France Mobilités analyse le plan d'action proposé sur ses différentes dimensions fonctionnelles, techniques, calendaires et budgétaires et procède à sa validation dans l'instance appropriée selon la gouvernance des investissements définie au contrat pour les projets stratégiques à une re-priorisation ou à son rejet. Lors du comité de projet tel que décrit dans le présent article ;

En cas de rejet du planning co-construit par RATP et Ile-de-France Mobilités, RATP s'engage à proposer un nouveau planning sous 20 jours ouvrés.

Les phases de validation internes à la RATP pour la mise en place du financement et pour la contractualisation avec les sous-traitants seront incluses dans le planning.

Une fois le planning validé, Ile de France Mobilités doit alors signifier formellement à RATP l'autorisation d'engager les dépenses relatives aux développements ; c'est à partir de cette date que le calendrier de réalisation débutera (T0). Le T0 peut être assujéti à des entrants de la part d'IDFM.

RATP réalise ensuite les activités de développement du logiciel nécessaires à l'exécution du projet : analyse, conception, codage, tests, intégration interne. Une fois ces activités terminées, RATP met en œuvre les évolutions attendues. La RATP communique les documentations associées aux différentes phases du projet. La mise à jour des contrats d'interface est sous la responsabilité conjointe d'IDFM et de la RATP et est validée par IDFM en dernier ressort. Par ailleurs, les contrats d'interface doivent être à jour avant de lancer la phase de réalisation.

Ile-de-France Mobilités vérifie que les évolutions mises en œuvre sont conformes à l'attendu et procède avec le concours de RATP aux travaux et tests d'intégration deux-à-deux (SI Services et SI RATP) et de bout en bout (ensemble des systèmes concourant à la réalisation de l'évolution attendue) et confirme que la réalisation est conforme aux dispositions attendues et qu'elle ne génère pas de régressions ;

Ile-de-France Mobilités génère, à la suite des tests, un PV avec les résultats suivants : Acceptation sans réserve, Acceptation avec réserve ou Rejet. S'il s'est produit une acceptation avec réserve ou un rejet, la demande de correction sera retournée à RATP pour réaliser les correctifs nécessaires. Le correctif doit être apporté en concertation avec Ile-de-France Mobilités ou son coordonnateur de l'intégration selon la criticité de l'anomalie et dans des délais convenus en début de réalisation.

L'Acceptation avec réserve permet toutefois une mise en production de l'évolution contrairement au Rejet. En cas de rejet l'évolution n'est pas mise en production et l'état antérieur perdure.

Dans le cadre de la phase de vérification du service régulier, RATP s'engage à apporter tout correctif nécessaire dans les délais de correction de l'anomalie décrit en 5.1.

5. Traitement des exigences d'interface entre le SI Services et le SI RATP

Dans le cadre du déploiement du SI Services, des interfaces seront créées entre les systèmes de RATP et d'Ile-de-France Mobilités. Le bon fonctionnement de ces interfaces nécessite de définir entre les parties un certain nombre de critères de qualité de service tels que, sans être limitatif : le temps de réponse, le temps de disponibilité, la garantie de temps de rétablissement.

Ile-de-France Mobilités et RATP sont convenus de définir dès le démarrage du programme ou au plus tard lors de la validation des SFD d'une interface construite conjointement entre le SI RATP et le SI Services, les engagements de qualité de service réciproques et nécessaires au bon fonctionnement de ces interfaces. En outre RATP et Ile De France Mobilités sont convenus de définir dans le même temps les périmètres de responsabilité respectifs des parties. Ces engagements feront l'objet de conventions spécifiques signées entre les Parties.

6. Les engagements de principes de la RATP relatifs à l'organisation de l'exploitation du système billettique:

IDFM désignera un coordonnateur de l'exploitation qu'elle mandatera pour assurer cette activité pour le compte d'IDFM. Ce coordonnateur est chargé de s'assurer du respect des exigences d'IDFM en exploitation. Le coordonnateur réalise des activités de coordination pour le compte d'IDFM et agit en tant qu'intermédiaire entre IDFM et RATP.

RATP s'engage sur les principes suivants :

- I. Interagir, pour chaque service, avec le coordonnateur dans le respect des procédures et des niveaux de services en vigueur qui ont été établis ou qui le seront par Ile-de-France Mobilités et validés avec la RATP ; Ces procédures d'identification des responsabilités et les niveaux de service seront décrits dans le dossier de coordination du SI Services,
- II. En cas d'incident impliquant potentiellement la RATP, participer à l'analyse et la résolution ;
- III. Utiliser, dans la mesure du possible et après étude d'impact, le(s) outil(s) de pilotage et de suivi mis en place par le Coordonnateur de l'Exploitation (ex : outil de ticketing) et collaborer à leur alimentation (ex : outil d'hypervision),

- IV. Informer Ile-de-France Mobilités dans les délais et moyens convenus ou adaptés aux circonstances décrits dans le dossier de coordination validé par les parties de tout dysfonctionnement dont il aurait connaissance et ayant un impact substantiel sur la disponibilité et la performance du SI Services,
- V. Participer aux différentes instances de gouvernance planifiées dans le dossier de coordination validé par les parties et animées par le coordonnateur de l'exploitation
- VI. Sous réserves de faisabilité technique, organisationnelle ou juridique, transmettre au coordonnateur de l'exploitation l'ensemble des informations qui auront été définies comme utiles à la production des éléments de reporting demandés par Île-de-France Mobilités, aux travaux de diagnostics et d'analyses des incidents ou anomalies ou encore à la gestion des campagnes de dédommagement etc.

7. Gestion des incidents et correction des anomalies en lien avec le SI Services et le SI RATP

7.1 - Qualification de la criticité de l'anomalie et délais de traitement

Il est entendu que les engagements de RATP ne concernent que les anomalies dont l'origine se trouve dans les traitements réalisés dans les SI de RATP → Si nécessaire, l'anomalie est identifiée suite à une analyse conjointe d'IDFM et RATP.

Par ailleurs, cela prend pour hypothèse que les tests de recettes de bout en bout ont été correctement effectués par IDFM. RATP s'engage à appliquer les corrections nécessaires sur les équipements et systèmes à chaque Palier identifié dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique.

Le niveau de criticité est déterminé en concertation avec la RATP et le coordonnateur de l'exploitation selon la typologie suivante :

- Anomalie bloquante : désigne une anomalie (i) qui affecte, en tout ou partie, le fonctionnement ou l'utilisation de tout ou partie du SI RATP, de telle sorte que ce dernier est rendu impropre à l'utilisation, rendant impossible la poursuite du processus, ou (ii) pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement ;
- Anomalie majeure : désigne une anomalie autre qu'une anomalie bloquante impliquant un fonctionnement ou une utilisation en mode dégradé de tout ou partie du SI RATP via une solution de contournement) ;
- Anomalie mineure : désigne toute autre anomalie non classée « bloquante » ou « majeure ».

Le tableau ci-dessous définit les délais de livraison d'un correctif à IDFM de l'anomalie sur lesquels RATP s'engage selon le niveau de criticité :

Criticité	Mineure	pas d'engagement
	Majeure	3 jours ouvrés
	Bloquante	1 jour ouvré

A compter de la signification par le coordonnateur d'une anomalie potentielle du SI RATP ou de la détection par la RATP d'une anomalie de son système

.7.2 - Processus de prise en compte de la demande de correction

RATP s'engage à respecter les modalités de correction décrites dans le dossier de coordination de l'exploitation, validé par les parties, du palier concerné dès lors que la correction s'applique aux applications et systèmes constitutifs du SI Services.

Ainsi,

- dans le cas où l'anomalie concerne uniquement le SI RATP et non des applications et systèmes constitutifs du SI Services, et s'il y a un impact sur le bon fonctionnement du SI Services ou les services qu'il supporte, RATP s'engage à alerter Ile-de-France Mobilités et à communiquer sur le suivi de la correction selon les délais définis dans la partie 4.1 de l'annexe.

7.3 - Gestion des incidents

RATP s'engage à respecter les délais et modalités de gestion des incidents décrites dans le dossier de coordination de l'exploitation du palier concerné et validées par les fournisseurs et par RATP dès lors que l'incident s'applique aux équipements et systèmes concernés par les paliers du SI Services. Dans le cas où l'incident concerne uniquement le SI RATP et non des applications et systèmes constitutifs du SI Services, RATP s'engage à informer Ile-de-France Mobilités et à communiquer sur la résolution de l'incident.

Les engagements pris dans le cadre du dossier de coordination feront, le cas échéant, l'objet d'un avenant ultérieur. Cet avenant sera validé au tard 6 mois avant l'ouverture du pilote commercial.

Si les engagements demandés nécessitaient, du point de vue de la RATP, des financements supplémentaires, ils devront être justifiés par comparaison aux dispositifs en vigueur au moment de la rédaction du dossier.

ANNEXE IV-B-12

MODALITES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE « CANAL MOBILE » PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES POUR L'APPLICATION MOBILE RATP

La présente annexe décrit les modalités de mise à disposition des services canal mobile par Île-de-France Mobilités pour l'intégration dudit service dans l'application mobile RATP.

5.3.1.1 ROLES ET ENGAGEMENT DES PARTIES

La présente annexe s'appuie sur les documents suivants, transmis à la RATP :

- Spécification Générale Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_SG_NF_Canal_Mobile_P1_V3.3] du 11/03/2019 ;
- Spécification détaillée du SAV Canal Mobile [PMB_INSF_CO_SD_NF_SAV_V1.72] du 13/05/2019;
RACI Intégration du Canal Mobile dans les applications transporteur [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_projet_global_RACI_AP_Transp_V05]
- Canal Mobile Palier 1 – Analyse de risque
- Liste des exigences fonctionnelles et techniques applicables aux applications des transporteurs [pmb_sis_re_referentiel_des_exigences_v1.0.1_2308_Extrait_App_3T] du xx/xx/2018
- Canal Mobile Palier 1 - Checklist Sécurité_V06_Extrait_App_3T
- Plan Projet Build Application Transporteur Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_Projet_AppTransp_V1.1] du 12/06/2019
- Référentiel Canal Mobile [PMB_INSF_Canal_Mobile_Référentiel_V07] du 29/05/2019

RAPPELS SUR LES CONSTITUANTS DE LA SOLUTION

L'intégration du service Canal Mobile palier 1 dans l'application Mobile de la RATP doit reposer sur la solution technique spécifiée dans le document Spécification Générale Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_SG_NF_Canal_Mobile_P1_V3.2].

La solution technique repose sur les composants suivants, sous réserve de disposer des droits de propriété intellectuelle suffisants et nécessaires à l'intégration dans l'application Mobile RATP :

- Application Mobile RATP : il s'agit de l'application mobile actuelle éditée par la RATP ;
- Navigo Connect : il permet à l'utilisateur de s'authentifier dans l'application mobile pour accéder à la vente de forfaits Navigo Mois / Semaine en dématérialisation et au SAV du service Canal Mobile. L'authentification Navigo Connect nécessite que l'utilisateur ait préalablement créé un compte en renseignant de façon déclarative des informations personnelles, dites données pivots (nom, prénom, date de naissance). Cette création de compte doit pouvoir être effectuée depuis l'application mobile ;
- Orchestrateur SAV : il a la charge d'assurer l'orchestration et le routage des messages de SAV en provenance de l'application mobile et du site internet et à destination de l'un des 3 services client compétents (Information Voyageur, Billettique, Cycle de vie de la cardlet (NFC)) ;

- SDK Billettique : est une librairie contenant un ensemble de fonctions traitant tout ce qui est relatif à la billettique transport. Elle a pour rôle de proposer une couche d'abstraction à l'application mobile lui permettant de réaliser les opérations de consultation et de chargement dans un support billettique (cardlet ou carte Navigo) ;
- Agent Wizway : est une application mobile, sans interface graphique, téléchargée depuis le store. Elle a notamment pour rôle d'assurer les échanges entre l'application mobile et la cardlet Calypso dans la carte SIM ;
- Proxy SVAD : est un composant technique serveur permettant de proposer une couche d'abstraction entre le SDK billettique et le Serveur de Vente (SVAD) ;
- Cardlet Calypso : est le composant Javacard chargé dans la carte SIM et stockant les titres de transports de l'utilisateur ;
- Plateforme TSM : est le composant technique permettant le chargement de la cardlet Calypso dans la carte SIM ;
- Solution de Paiement Payline : assure l'ensemble des opérations de paiement, d'annulation de paiement et de remboursement. Elle stocke l'ensemble des données bancaires des clients ;
- Socle d'Échange : représente les infrastructures réseaux mises à disposition par le GIE Comutitres et permettant d'offrir un lien unique entre les infrastructures du SI Services et celles de Comutitres et des SYDEF des transporteurs ;
- SI Comutitres : regroupe l'ensemble des infrastructures de Comutitres intervenant dans la solution. Il s'agit du SIG pour la base de données client billettique (porteurs de cartes Navigo) et le SEVAD qui assure la répartition des recettes, perçues par le Canal Mobile, entre les transporteurs ;
- SI transporteurs : sont l'ensemble des SYDEF qui assurent les fonctions de surveillance et d'invalidation en Ile-de-France à des fins de lutte contre la fraude technologique ;
- Equipements billettiques : sont l'ensemble des équipements de validation et de contrôle déployés sur le terrain et avec lesquels le mobile est susceptible de communiquer ainsi que les guichets ;
- SI Services : est le nouveau système back-office acquis par Ile de France Mobilités.
- Page web dédiée au FAQ : constitue un site web qui reprend les questions les plus fréquemment posées par les visiteurs et sur lequel figurent les réponses à ces questions.

ENGAGEMENTS DE LA RATP :

Utilisation des composants logiciels et sous-systèmes constitutif du Canal Mobile

Conformément à l'article 3.7.3 de l'Annexe Billettique Communautaire, la RATP s'engage à utiliser les composants logiciels et les sous-systèmes suivants pour réaliser l'intégration du service Canal Mobile dans sa propre application Mobile :

- SDK billettique ;
- Navigo Connect ;
- Orchestrateur SAV ;
- Agent Wizway ;
- Proxy SVAD ;
- Plateforme TSM ;
- Solution de paiement Payline ;
- SI Services.

ENGAGEMENTS D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Fourniture de composants logiciels et sous-systèmes constitutif du Canal Mobile

Ile-de-France Mobilités s'engage à fournir, à la RATP, en vue de l'intégration par cette dernière dans son application mobile des composants logiciels suivants :

- SDK billettique ;
- Navigo Connect ;
- Orchestrateur SAV ;
- Agent Wizway ;
- Proxy SVAD ;
- Plateforme TSM ;
- Solution de paiement Payline ;
- SI Services.

Plus spécifiquement et afin de permettre à la RATP de réaliser l'intégration des composants logiciels susvisés, Ile-de-France Mobilités communique à la RATP les composants logiciels et documents suivants :

- SDK (logiciel) ;
- Documentation technique du SDK ;
- Guide d'implémentation du SDK ;
- Manuel d'intégration Navigo Connect ;
- Spécifications Détaillées Orchestrateur SAV ;
- Les cahiers de test ;
- Chaque livraison ou mise à disposition de composants doit être accompagnée d'une fiche descriptive décrivant le numéro de version et les principales modifications apportées au composant.

Plages et modalités d'intervention

La plage d'intervention pour l'intégration et l'assistance à l'intégration des composants de la solution est la suivante : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 sauf les jours fériés en France.

Assistance aux équipes RATP et réception des anomalies

Ile-de-France Mobilités s'engage à fournir à la RATP une assistance téléphonique ou par courrier électronique aux équipes informatiques de de la RATP.

Île-de-France Mobilités traitera les anomalies transmises par les responsables habilités par la RATP par mail ou via un outil de ticketing mis à disposition par Île-de-France Mobilités.

Sécurité de la solution Canal Mobile

Le Syndicat des Transports s'engage à mener un audit de sécurité sur le SDK billettique, vérifiant la bonne prise en compte des exigences de sécurité Canal Mobile palier 1 décrites dans le document de référence [R6], et à communiquer à la RATP les résultats dudit audit ;

Tests et recettes d'intégration

Ile-de-France Mobilités réalise des tests et recettes d'intégration tels que décrits dans les paragraphes 4.4 et 4.7 du document « Plan Projet Build Application Transporteur Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_Projet_AppTransp_V1.1] du 12/06/2019

Pilotage des travaux de raccordement à la solution Canal Mobile

Ile-de-France Mobilités assure les missions de pilotage relatives au raccordement du service Canal Mobile suivantes :

- Coordination des acteurs ;
- Organisation des tests et recettes d'intégration ;
- Fourniture des cahiers de tests d'intégration ;
- Réalisation de la recette de bout en bout sur le périmètre Canal Mobile ;
- Réalisation de l'audit sécuritaire du SDK billettique ;

5.3.1.2 Service Après-Vente

La RATP et Ile-de-France Mobilités conviennent que les fonctions de service après-vente relatifs au service Canal Mobile dans l'application RATP sont identiques à celles pris en charge dans l'application Vianavigo et spécifiées dans le document de référence Spécification détaillée du SAV Canal Mobile [PMB_INSF_CO_SD_NF_SAV_V1.72]

5.3.1.5 Modalités de financement

EVOLUTION ET MISE A JOUR DES COMPOSANTS LOGICIELS ET LES SOUS-SYSTEMES CONSTITUTIFS DU SERVICE CANAL MOBILE

Ile-de-France Mobilités et la RATP ont contractualisé dans le cadre de l'avenant 18 au contrat 2016-2020 les modalités de financement pour la mise en place initiale du service.

Les évolutions des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile peuvent induire des évolutions et mises à jour de l'application mobile RATP.

Ile-de-France Mobilités communique à la RATP le planning de livraison des différents composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile pour une période de 12 mois. Par ailleurs, la RATP et Ile-de-France Mobilités conviennent, qu'en cas de nécessité, des livraisons intermédiaires pourraient intervenir afin de sécuriser le service proposé. Ile-de-France Mobilités transmet alors le nouveau planning mis à jour.

Dans le cadre des évolutions des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile, prévus dans le planning de livraison précédemment évoqué, Ile-de-France Mobilités s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition afin de livrer des versions de logiciel rétro-compatibles.

Les coûts de réalisation relatifs à l'évolution de l'application RATP et plus spécifiquement à l'intégration du service Canal Mobile dans l'application mobile de la RATP sont à la charge de la RATP.

En l'absence de rétro-compatibilité, des discussions entre la RATP et Île-de-France Mobilités seront engagées pour définir les modalités de prises en compte par la RATP des livraisons de logiciels d'Île-de-France Mobilités. Dans ce cas la RATP et Ile-de-France Mobilités conviennent qu'en cas d'évolution des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile nécessitant des évolutions et mises à jour de l'application mobile RATP, les parties engageront les discussions permettant de définir les modalités de prises en compte des évolutions.

EXPLOITATION DU SERVICE CANAL MOBILE

L'exploitation du service Canal Mobile dans l'application Vianavigo comme dans l'application mobile RATP suppose, sans être limitatif, la prise en charge des coûts suivants :

- Frais d'abonnement à la solution NFC UGAP
 - o Coût d'hébergement de la cardlet dans la carte SIM,
 - o Exploitation et maintien en condition opérationnelle de la solution NFC.
- Exploitation et maintien en condition opérationnelle de la solution Canal Mobile
 - o Solution du titulaire SIS,
 - o Navigo Connect,
 - o Orchestrateur SAV,
 - o Solution de paiement.
- SAV du service Canal Mobile
 - o SAV lié au problème d'installation et de gestion du cycle de vie de la cardlet,
 - o SAV lié au problème d'achat et de chargement de titres.

Ile-de-France Mobilités assure la prise en charge de ces coûts, étant entendu que les coûts d'exploitation et de maintien en conditions opérationnelles de l'application mobile RATP restent du ressort de la RATP .

5.3.1.6 Propriété Intellectuelle

Dans le cadre de l'intégration et de l'exploitation du Canal Mobile dans l'application RATP, il est convenu que chacune des Parties conserve la propriété pleine et entière ou dispose de l'ensemble des droits d'exploitation nécessaires sur les éléments listés ci-dessous, en ce compris toutes les informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, et notamment le savoir-faire, les données et bases de données, les logiciels, les plans, schémas, dessins et/ou tout autre type d'informations, créations originales, etc., sous quelque forme qu'elles soient (ci-après les « Apports »). Ni la divulgation, ni l'utilisation d'un Apport par l'autre Partie ne saurait être interprétée comme conférant à l'autre Partie un quelconque droit de propriété sur cet Apport.

Aucune des Parties n'a le droit d'utiliser les Apports de l'autre Partie sans l'accord exprès, écrit et préalable de cette dernière, sauf pour l'exécution des tâches lui incombant au titre de ses obligations fixées par le présent avenant et plus particulièrement pour l'intégration et l'exploitation du service Canal Mobile dans l'application RATP.

La RATP est propriétaire des Apports suivants :

- De son application mobile ;
- Des systèmes nécessaires au fonctionnement de cette dernière.

Ile-de-France Mobilités est propriétaire des Apports suivants :

- Navigo connect;
- SI services ;
- Orchestrateur SAV ;
- Proxy SVAD.

Ile-de-France Mobilités dispose des droits nécessaires à l'exécution des obligations de la RATP au titre du présent avenant sur les Apports suivants :

- SDK billettique ;
- Agent Wizway ;
- Plateforme TSM

- Solution de paiement Payline.

Ile-de-France Mobilités s'engage à maintenir et à mettre à jour la documentation des Apports listés ci-avant qu'il en soit propriétaire ou bien détenteur d'une licence de droits, afin que la documentation soit, à tout moment, dans un état permettant l'exécution par la RATP des tâches qui lui incombent au titre du présent avenant. Pour le cas où Ile-de-France Mobilités entendrait, pour quelque raison que ce soit, ne plus maintenir et mettre à jour la documentation, il en informe la RATP dans les plus brefs délais.

Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Apports d'Ile-de-France Mobilité nécessiterait une licence d'exploitation à accorder à la RATP pour l'intégration et l'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application RATP, Île-de-France Mobilités concède à titre non exclusif à la RATP les droits patrimoniaux sur les Apports visés ci-avant dans les conditions telles que décrites ci-après.

Lesdits droits patrimoniaux consistent en :

- Le droit de reproduction par tout procédé de fixation matérielle provisoire ou permanente, sous tout format, par tout moyen et procédé actuel ou à connaître, sur tout support papier et digital actuel ou à connaître des Apports sur tout support électronique ou informatique, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application RATP ;

- Le droit de représentation qui s'entend du droit de représenter les Apports, sous tout format, sur tout support connu ou à connaître, par tout moyen et/ou procédé actuel ou futur de communication au public, par le biais de réseaux numériques ou par tout autre moyen de télécommunication, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application RATP ;

- Le droit de traduire tout ou partie des Apports, en toutes langues et sur tous supports.

Plus particulièrement, la RATP pourra utiliser les Apports sur tout matériel, en nombre illimité et en toutes les langues.

Ces licences, ou sous-licences accordées par Île-de-France Mobilités sur les Apports sont consenties à titre non exclusif, gratuit, dans la limite géographique de l'Île-de-France, et pour toute la durée d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application RATP.

La RATP dispose du droit d'accorder des sous-licences sur les Apports dans la limite des droits qui lui sont accordés ci-dessus.

Chaque Partie déclare garantir les droits de propriété ou les droits d'exploitation nécessaires et suffisants sur les Apports qu'elle met à disposition de l'autre Partie pour l'exécution de ses obligations au titre du présent avenant et, par conséquent, garantit cette dernière contre toute revendication de tiers.

5.3.1.7 Protection des données personnelles

Ile-de-France Mobilités et la RATP s'engagent à :

- Respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles.
- Définir leurs rôles et responsabilités dans une Convention cadre.

ANNEXE IV-B-13

CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE

1. Objet de l'annexe

L'objet de cette annexe est de présenter le calendrier des principaux jalons du programme de modernisation de la billettique à atteindre par la RATP et les modalités permettant de le faire évoluer en cours de contrat.

Les jalons listés sont ceux établis à la signature du contrat.

Le respect des jalons de ce calendrier engage la RATP à réaliser les chantiers d'investissement et la mise en exploitation de certains services, systèmes et équipements billettiques dans des plannings compatibles avec ces échéances. Il engage également Ile de France Mobilités à fournir les éléments et interfaces nécessaires aux travaux dans des délais compatibles avec le calendrier.

2. Modalités de mise à jour du calendrier

Les Parties conviennent que les modalités de mise à jour du calendrier de la présente annexe sont les suivantes :

2.1 Identification des écarts de planning

Dans le cadre du COPROJ, la RATP et Île-de-France Mobilités partagent l'avancée des travaux respectifs et identifient les projets dont le décalage de mise en œuvre peut impacter les jalons listés ci-après.

2.2 Mise à jour du calendrier

En cas de retard de développements SI et de risque de décalage d'un ou plusieurs jalons, les Parties évoquent les causes et analysent les conséquences sur le planning dans le cadre d'un Comité de gouvernance trimestriel décrit dans le protocole de gouvernance des investissements.

Par ailleurs, les Parties formulent les demandes de décalage en COPROJ. Celles-ci sont partagées ensuite dans le cadre du Comité de Programme défini à l'article 3.5 de l'annexe IV-B-08 (Annexe Communautaire). Dans le cadre de ce comité, chaque Partie expose les raisons et les conséquences du décalage demandé. Les changements de calendrier sont validés en Comité Programme.

3. Jalons du programme de modernisation de la billettique

NL+ généralisé	
<ul style="list-style-type: none">Fin de déploiement des bornes RER B Sud	Octobre 2022
<ul style="list-style-type: none">Marche à blanc du pilote commercial NL+ généralisé	Avril 2022 – A confirmer RATP
<ul style="list-style-type: none">Pilote commercial NL+ généralisé sur smartphone (v 3.0)	T2 2022
<ul style="list-style-type: none">NL+ généralisé sur passe Navigo, souscription et SAV en agence (v 3.1)Raccordement des postes agent au SI Services	Cible : T2 2023
Canal mobile	

• Fin de déploiement HCE sur les équipements	Nov 2021
• Projet CIEL : Fin de déploiement sur les équipements avant la Marche à blanc	Mars 2022 – A confirmer RATP
Distribution physique et Fin du magnétique	
• Fin de la distribution au guichet et automate du carnet t+ magnétique	T1 2022 (1)
• Fin du Déploiement des dépilleurs EASY sur certains automates RATP (stations à fort flux ou touristiques)	T1 2022
• Fin de la vente du ticket d'accès à bord magnétique par le machiniste	Date à préciser (1)
• Début de la vente de cartes SOCS sur les automates A2007, A2018, A2022	- T3 2023
• Acceptation SOCS sur les valideurs	S1 2022
• Fin de la distribution du ticket magnétique	Cible mi 2024 (1)
• Fin de l'acceptation en validation du ticket magnétique	Cible début 2025 (1)
Distribution digitale cross canal	
Etude sur le raccordement de la vente/distribution au SI Services (palier 5)	Cible : livraison en 2022 (à confirmer RATP, une fois l'EB fournie et stabilisée)
Raccordement de la vente/distribution au SI Services En fonction des décisions prises suite aux scénarios issus de l'étude de raccordement, les étapes (par type d'équipements) seront précisées en cours de contrat.	A discuter suite à étude avec RATP
• Click & Collect aux automates	A discuter avec RATP Cible pour la billetterie JO
• Télédistribution de titres achetés en ligne	Cible : T4 2022 / T1 2023 (à confirmer RATP)

Notes : (1) sous réserve de validation du Conseil d'Ile-de-France-Mobilités.

3.1 NL+ généralisé à toute l'Île-de-France :

Jalons du calendrier :

- Marche à blanc

La marche à blanc est caractérisée par la mise en circulation de contrats Navigo Liberté+ sur téléphone mobile sur les réseaux RATP par des agents testeurs des entreprises de Transport participant à la phase pilote, de Comutitres et d'Ile-de-France mobilités; pendant cette phase la validation de sortie doit être possible sur la majorité des gares du réseau RATP.

La marche à blanc suit une phase de recette de bout en bout du système billettique (SI Services intégré avec les SI validation des entreprises).

- Pilote commercial sur smartphone(v3.0)

Le lancement du pilote commercial vient après la marche à blanc et est caractérisé par la mise en circulation de contrat Navigo Liberté+ sur téléphone mobile sur les réseaux RATP auprès de clients commerciaux en nombre progressif ; pendant cette phase, la validation de sortie doit être possible dans toute gare du réseau RATP, sauf exceptions déjà validées ou à valider avec Île-de-France Mobilités. Les opérations de déploiement d'équipements de validation adaptés, temporaires ou définitifs, doivent donc être réalisées par RATP durant cette phase.

- Déploiement du socle d'équipements de validation nécessaire à la généralisation du Navigo Liberté +:

- Bornes de validation RER B SUD

- Navigo Liberté + généralisé (v3.1)

La fin du pilote commercial est caractérisée par l'ouverture de la souscription et des actes SAV en agence et la possibilité de charger un contrat NL+ sur un passe Navigo. Ceci est permis par une version majeure du SI Services et le raccordement des postes agent RATP au SI services pour réaliser les actes de souscription et SAV.

A cette étape, le SI RATP a évolué pour permettre la centralisation

- de la télédistribution, pour le périmètre de titres et actes effectués par télédistribution en date de signature du présent contrat,
- de la gestion de la fraude technologique dans le SI services.

3.2 Canal mobile :

Deux évolutions majeures sont prévues pour le service canal mobile : la dématérialisation en HCE (téléphones Android) et la dématérialisation eSE CIEL.

- Pour ce faire, les attendus RATP sont :
 - Fin de déploiement HCE sur les équipements de validation : Nov 2021
 - Fin de déploiement Projet CIEL sur les équipements de validation (subordonné à la passation d'accords commerciaux et industriels entre les acteurs concernés) : Mars 2022 (A confirmer par RATP)

3.3 Distribution physique et fin du magnétique

- Fin de la distribution au guichet et automate du carnet t+ magnétique

A compter de la date fixée par IDFM, le carnet de tickets t+ magnétique n'est plus vendu dans les réseaux physiques RATP

- Mise en vente de passes Navigo Easy aux automates A2007, A2018 :

Ce jalon intervient avant l'arrêt du carnet t+ magnétique. Il se traduit par le déploiement des dépileurs Easy, dans les gares et stations touristiques et à fort flux déterminées par la RATP.

- Fin de la distribution du ticket d'accès à bord magnétique par le machiniste

A compter de la date fixée par IDFM et au plus tard avant 2023, le ticket d'accès à bord magnétique n'est plus vendu par la RATP.

- Vente de supports SOCS aux automates A2007, A2018, A2022 et aux guichets:

Ce jalon comprend :

- Notification du marché d'achat de carte SOCS par Comutitres : T1 2021

- Vente manuelle aux guichets : à partir de T4 2022 (pilote client)
 - Déploiement kits SOCS sur les automates : à partir de T3 2023
 - Acceptation SOCS sur les valideurs : S1 2022
- Fin de la distribution puis de l'acceptation en validation du ticket magnétique
A compter de la date fixée par IDFM, le ticket magnétique (c'est-à-dire tous les titres encore distribués sous format magnétique) n'est plus distribué puis, quelques mois après, n'est plus accepté sur les réseaux RATP.

C - VALIDATIONS

ANNEXE IV-C-1

DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES

I. Définitions générales

Le suivi de la qualité et de la complétude des données de validation télébillettiq ue s'appuie sur 6 indicateurs :

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles ferrés (métro/ RER) générateurs de trafic ;
- Indicateur 1B, mesure par jour et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la complétude des données remontées;
- Indicateur 2LB, mesure par trimestre de la qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation du mode Bus ;
- Indicateur 2LT, mesure par trimestre de la qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation du mode Tramway ;
- Indicateur 2AB_L mesure par trimestre et par ligne du réseau du mode Bus de la qualité du codage de la ligne et de l'arrêt ;
- Indicateur 2AT_L, mesure par trimestre et par ligne du réseau du mode Tramway de la qualité du codage de la ligne et de l'arrêt.
- Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- Indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares fermées / fer gares ouvertes / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

Ces indicateurs sont calculés à partir de l'ensemble des données anonymisées de validations télébillettiq ues réussies remontées pendant les 30 jours qui suivent la journée de validation mesurée. En particulier, ne sont pas prises en compte :

- les validations transmises au-delà des 30 jours suivant la journée de validation mesurée ;
- les validations des cartes de maintenance et de tests ;
- les validations refusées ;
- les validations effectuées sur services communaux gratuits pour les voyageurs, les lignes en pool et affrètements, les lignes déléguées aux AOP

De plus, les validations non affectées à une gare, à une station, ou à une ligne du réseau de surface ne sont pas prises en compte pour l'indicateur 3 (puisqu'elles ne sont acceptées par le SIDV qu'à partir de j+30).

On entend par « gare » le lieu communément appelé « gare » ou « station » au sens du voyageur, sans distinction de lignes ou de réseau circulant dans cet espace.

Pour les indicateurs mesurés par jour, les « jours ouvrés » s'entendent hors jours fériés et hors ponts (1 jour de semaine situé entre un jour férié et un week-end ou entre 2 jours fériés) et les samedis s'entendent hors jours fériés.

II. Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic.

Pour chaque gare ou station est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est

jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes, pour chacun des types de jour suivants :

- JOHV, jour ouvré hors période de vacances scolaires.
- JOVS, jour ouvré en période de vacances scolaires.
- SAHV, samedi hors période de vacances scolaires.
- SAVS, samedi en période de vacances scolaires.

Pour chaque catégorie de jour, le seuil est calculé pour l'année N, en considérant le volume de validations par jour des jours de cette catégorie sur le dernier trimestre N-2 et les 3 premiers trimestres N-1 (exception faite des jours pour lesquels la gare a subi un événement ayant entraîné l'exonération de ce jour), par la formule suivante :

$$\text{Moyenne} - 1.65 \times \text{Ecart-type}$$

Si le calcul du seuil aboutit à une valeur inférieure à 3000, le seuil est fixé à 0.

Par exception au principe ci-dessus, si, sur la période T4/N-2 à T3/N-1, un facteur exogène tel qu'une restructuration d'offre a modifié de manière avérée et durable le volume des données de validation issues d'une gare ou d'une station, les seuils de l'année N peuvent être calculés sur une période raccourcie de manière appropriée.

Une gare ou station est considérée, pour l'année N, comme « générant un trafic moyen ou élevé » si la valeur du seuil pour un jour ouvré hors vacances scolaires sur l'année N :

- est supérieure ou égal à 7300 pour les gares/stations avec plusieurs lignes de contrôle,
- est supérieure ou égal à 8500 pour les gares/stations avec une seule ligne de contrôle,

Ile de France Mobilités communique la valeur des seuils pour l'année N à la RATP au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1. Une réunion ou un échange de courriel entre la RATP et Ile de France Mobilités permettra de valider conjointement les seuils et les éventuelles exonérations à retenir.

Les éventuels ajustements dans le calcul des seuils (jours à ne pas prendre en compte, gare ou station pour laquelle le calcul est effectué sur une période plus courte que T4/N-2 à T3/N-1) sont précisés conjointement sur proposition d'Ile de France Mobilités lors du groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de validation tenu au début du 4^{ème} trimestre N-1.

L'indicateur 1F est calculé pour chaque gare ou station, pour chaque journée d'exploitation, hors dimanches, jours fériés et ponts. Pour une gare et un jour donnés :

$\text{Indicateur 1F pour la gare G et le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la gare G 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour la gare G et le jour J}}$
--

III. Indicateur 1B, mesure par jour et par ligne de bus de la complétude des données remontées.

Pour chaque ligne de bus ou tramway est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes, pour chacun des types de jour suivants :

- JOHV, jour ouvré hors période de vacances scolaires.
- SAHV, samedi hors période de vacances scolaires.

Pour chaque catégorie de jour, le seuil est calculé pour l'année N, en considérant le volume de validations par jour des jours de cette catégorie sur le dernier trimestre N-2 et les 3 premiers trimestres N-1 (exception faite des jours pour lesquels la ligne a subi un événement ayant entraîné l'exonération de ce jour), et en déterminant sur cette base le 1^{er} quartile. Si le 1^{er} quartile est inférieur ou égal à 3000, le seuil est fixé à 0.

Par exception au principe ci-dessus, si, sur la période T4/N-2 à T3/N-1, un facteur exogène tel qu'une restructuration d'offre a modifié de manière avérée et durable le volume des données de validation issues d'une ligne de bus ou de tramway, les seuils de l'année N peuvent être calculés sur une période raccourcie de manière appropriée.

Ile de France Mobilités communique la valeur des seuils pour l'année N à la RATP au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1. Une réunion ou un échange de courriel entre la RATP et Ile de France Mobilités permettra de valider conjointement les seuils et les éventuelles exonérations à retenir.

Ces éventuels ajustements dans le calcul des seuils sont précisés conjointement sur propositions d'Ile de France Mobilités ou de la RATP lors du groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de validation tenu au début du 4^e trimestre N-1.

L'indicateur 1B est calculé pour chaque ligne de bus ou de tramway, pour chaque journée d'exploitation correspondant à un jour ouvré ou à un samedi (hors vacances scolaire, hors jours fériés et hors ponts).

Ind 1B	<p>Nombre de validations anonymisées remontées de la ligne L 30 jours après le jour J</p>
pour la ligne L =	_____
et le jour J	Seuil pour la ligne L et le jour J

IV. Indicateurs 2LB, 2LT, 2AB_L et 2AT_L, mesurent par trimestre de la qualité des données remontées.

Les indicateurs 2LB et 2LT mesurent, par trimestre calendaire, la part des données de validations remontées avec un code ligne décodable. 2LT est calculé pour l'ensemble du réseau du mode Tramway et 2LB uniquement pour le mode Bus.

<p>Indicateur 2LB (trimestre T)</p> <p>Nombre de validations anonymisées avec un code ligne décodable pour l'ensemble du réseau en mode Bus sur le trimestre T</p> <p>= _____</p> <p>Nombre de validations anonymisées pour l'ensemble du réseau en mode Bus sur le trimestre T</p>

<p>Indicateur 2LT (trimestre T)</p> <p>Nombre de validations anonymisées avec un code ligne décodable pour l'ensemble du réseau en mode Tramway sur le trimestre T</p> <p>= _____</p> <p>Nombre de validations anonymisées pour l'ensemble du réseau en mode Tramway sur le trimestre T</p>

L'indicateur 2AB_L est calculé pour chaque trimestre calendaire d'exploitation par ligne du réseau du mode Bus. Il vise à identifier la part des données de validations remontées du réseau du mode Bus précisément localisées. Une donnée de validation remontée du réseau du mode Bus est considérée

comme « précisément localisée » si elle contient un code arrêt connu et présent dans les référentiels, tels que transmis par la RATP à Ile de France Mobilités, avec des données de géolocalisation présentes.

$$\begin{aligned} & \text{Indicateur 2AB_L (trimestre T)} \\ &= \frac{\text{Nombre de validations anonymisées précisément localisées remontées pour la ligne L en mode bus sur le trimestre T}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées pour la ligne L en mode bus sur le trimestre T}} \end{aligned}$$

L'indicateur 2AT_L est calculé pour chaque trimestre calendaire d'exploitation par ligne du réseau du mode tramway. Il vise à identifier la part des données de validations remontées du réseau du mode tramway précisément localisées. Une donnée de validation remontée du réseau du mode tramway est considérée comme « précisément localisée » si elle contient un code arrêt connu et présent dans les référentiels, tels que transmis par la RATP à Ile de France Mobilités, avec des données de géo localisation présentes.

$$\begin{aligned} & \text{Indicateur 2AT_L (trimestre T)} \\ &= \frac{\text{Nombre de validations anonymisées précisément localisées remontées pour la ligne L en mode tramway sur le trimestre T}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées pour la ligne L en mode tramway sur le trimestre T}} \end{aligned}$$

V. Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données.

L'indicateur 3 est calculé globalement (tous modes confondus) pour chaque journée d'exploitation :

$$\begin{aligned} \text{Ind 3} &= \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 15 jours après le jour J (tous modes confondus)}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 30 jours après le jour J (tous modes confondus)}} \\ \text{pour le jour J} & \end{aligned}$$

VI. Indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares ouvertes / fer gares fermées / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

$$\begin{aligned} \text{Ind 4 pour le mode X} &= \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées du mode X sur le mois M}}{\text{sur le mois M}} \end{aligned}$$

Cet indicateur ne prend en compte que les validations transmises dans les 30 jours suivants la journée de validation mesurée.

VII. Jours « incomplets » et périodes « inacceptables ».

Un jour J est considéré comme un « jour-gare » « incomplet » pour la gare G si l'indicateur 1F est inférieur à 100% pour ce jour et cette gare.

Un jour J est considéré comme un « jour-ligne de surface » « incomplet » pour la ligne L si l'indicateur 1B est inférieur à 100% pour ce jour et cette ligne.

Ile de France Mobilités statue

- sur chaque jour-gare « incomplet » pour lequel l'indicateur 1F est inférieur à 80% et qui concerne une gare ou une station « générant un trafic moyen ou élevé », conformément à la définition donnée au paragraphe 2 de la présente annexe,
- et sur chaque jour-ligne de bus « incomplet » pour lequel l'indicateur 1B est inférieur à 80% (hors cas où le seuil est nul et hors lignes de tramway), pour l'exonérer ou le qualifier comme « inacceptable » ; cette qualification se fait au regard de la raison expliquant le niveau anormalement bas du volume de validations indiquée par la RATP et de la typologie des facteurs d'incident définie à l'article « XX - Traitement des anomalies. » du présent contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-gare » inacceptable pour cause d'incomplétude pour la gare G, si cette gare a cumulé sur le trimestre considéré plus de 7 jours « inacceptables ».

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-ligne de bus » inacceptable pour cause d'incomplétude pour la ligne L, si cette ligne de bus a cumulé sur le trimestre considéré plus de 7 jours « inacceptables ».

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-réseau-bus » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts si la part des lignes pour lesquelles l'indicateur 2AB_L a été inférieur à 90% sur ce trimestre est supérieur à 15% sur chaque année du contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-réseau-bus » inacceptable pour cause de non qualité du codage des lignes si, pour le trimestre considéré, l'indicateur 2LB a été inférieur à 98%.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-réseau-tramway » inacceptable pour cause de non qualité du codage des lignes si, pour le trimestre considéré, l'indicateur 2LT a été inférieur 98%

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-ligne de bus » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts pour la ligne L si, pour cette ligne et ce trimestre, l'indicateur 2AB_L a été inférieur à 70%. La notion de trimestre inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts ne s'applique pas aux lignes de bus à très faible trafic. Une ligne est qualifiée de « à très faible trafic » pour l'année N si sur la période allant d'octobre N-2 à septembre N-1, le volume de ses validations est inférieur à 250 000 (dans l'hypothèse d'une création de ligne en cours de période, le volume annuel de la ligne sera calculé par extrapolation).

Les jours et trimestres calendaires inacceptables donnent lieu à des pénalités conformément à l'article 26-4 « Incitation à la performance sur la qualité des données de validation télébillettiques » du présent contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-ligne de tramway » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts pour la ligne L si, pour cette ligne et ce trimestre, l'indicateur 2AT_L a été inférieur à 70%. La notion de trimestre inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts ne s'applique pas aux lignes de tramway à très faible trafic. Une ligne est qualifiée de « à très faible trafic » pour l'année N si sur la période allant d'octobre N-2 à septembre N-1, le volume de ses validations est inférieur à 250 000 (dans l'hypothèse d'une création de ligne en cours de période, le volume annuel de la ligne sera calculé par extrapolation).

Les jours et trimestres calendaires inacceptables donnent lieu à des pénalités conformément à l'article 26-4 « Incitation à la performance sur la qualité des données de validation télébillettiques » du présent contrat.

ANNEXE IV-C-2

DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE

L'objet de la présente annexe est de préciser

- les conditions de mise en œuvre du dispositif d'évaluation des taux de validation ;
- le mode de détermination du taux de validation annuel d'une part global sur le réseau et d'autre part par ligne de tram et par ligne de bus pour chaque catégorie de titre sur support télébillettique (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste).
- les conditions de mise en œuvre du dispositif de validation assistée;

I. Principes généraux

A. – Vocabulaire utilisé.

Trafic – Par simplification de langage, le mot « trafic » désignera dans la présente annexe le trafic des titres sur support télébillettique.

Semaine de plein trafic – Semaine au cours de laquelle le trafic des titres sur support télébillettique est à un niveau de pleine activité. Compte tenu de l'offre existante des titres sur support télébillettique (quasi exclusivement des Franciliens dont une forte majorité d'actifs et de jeunes scolarisés), sont considérées comme semaines de plein trafic, les semaines de janvier à avril et d'octobre jusqu'à la semaine incluant le 1^{er} décembre hors vacances scolaires et hors semaines comportant un jour férié. Ile-de-France Mobilités établit pour chaque année la liste précise des semaines de plein trafic au regard du calendrier des vacances scolaires et des jours fériés.

Jour ouvrable de plein trafic – Jour de semaine au cours duquel le trafic des titres sur support télébillettique est à un niveau de pleine activité.

Référentiel des lignes – Par simplification de langage, le terme « référentiel des lignes » désignera dans la présente annexe, l'ensemble des lignes considérées :

- Les lignes de Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits),
- Les lignes de Tramway exploitées par la RATP,
- Les lignes de Noctilien exploitées par la RATP.

B. – Principes d'évaluation du trafic des titres sur support télébillettique et de détermination du taux de validation.

Le taux de validation est la part des voyages ayant donné lieu à validation parmi ceux réalisés avec un titre valide sur support télébillettique. La mesure du taux de validation permet d'estimer le trafic total des titres

sur support télébillettique par extrapolation à partir de la connaissance des remontées de validation dès lors que l'on est capable d'estimer la part des validations qui sont effectivement remontées dans le SIDV.

La mesure principale du taux de validation sur une ligne de tram ou de bus se fait au travers d'une enquête auprès des voyageurs permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébillettique et leur validation effective, sur un jour ouvrable de plein de trafic type.

La mesure du taux de validation est intégrée au dispositif de la mesure annuelle de la fraude, pour le réseau de Surface RATP, réalisée par un institut de sondage, selon des modalités définies conjointement entre la RATP et Ile-de-France Mobilités.

Durant l'enquête, Ile-de-France Mobilités aura à tout moment la possibilité d'auditer les conditions de collecte de l'information.

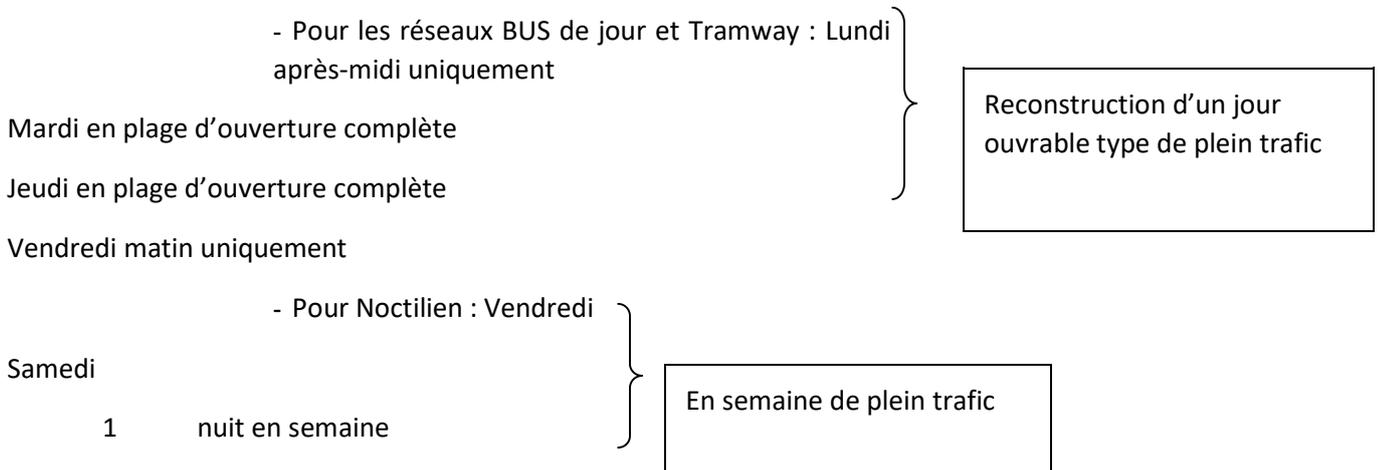
Les modalités d'enquête stipulées dans cette annexe visent à mesurer un taux de validation par année civile, pour le réseau de surface et pour chaque ligne de bus ou de tram, globalement et par titre (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste).

C. – Périmètre de la mesure

Trois environnements de la mesure sont étudiés :

- Réseau Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits)
- Réseau Tramway,
- Réseau Noctilien.

Intervention durant des jours de plein trafic :



Toutes les mesures sont réalisées en dehors des vacances scolaires, et hors périodes atypiques (cas de force majeure, perturbations sociales, aléas exceptionnels, mesure de gratuité...).

Une vague de mesure par an

II. Modalités de mesure et de calcul

A. - Objectifs

Cette enquête permet une estimation du taux de validation :

- au global sur l'ensemble du réseau de jour et de nuit, - par ligne de Bus ou de Tramway du référentiel des lignes - par type de titre.

Elle s'appuie pour le référentiel de lignes sur l'interrogation de 260 000 voyageurs, soit 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptant de répondre à l'enquête, ce qui permet d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

A titre indicatif, elle couvre 7% du trafic journalier dans le référentiel des lignes considéré.

B. – Principes méthodologiques

Cette mesure par sondage est réalisée sur un volume conséquent de voyageurs (260 000), sur l'ensemble du référentiel des lignes et répondant à un plan de sondage très précis (menant à une marge d'erreur de 0,25% sur le taux de validation global), couvrant l'amplitude du service RATP afin de garantir la représentativité du trafic sur le périmètre considéré.

La représentativité et fiabilité des estimations reposent sur deux dimensions :

- Une enquête voyageurs à bord des véhicules, - Un échantillon stratifié de courses.

Modalités de recueil des informations

L'objectif est de déterminer le taux de validation sur le réseau de Surface. Pour cela, l'institut de sondage procède à des enquêtes en situation embarquée en interrogeant la quasi-totalité des voyageurs du réseau Bus et Tramway sur les courses sélectionnées (une course étant un trajet simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway), en référence au plan de sondage décrit plus loin.

Le rôle des enquêteurs est de compter le nombre de personnes qui montent dans le véhicule, et à partir de l'administration d'un questionnaire, de demander à voir le titre de transport, et pour les voyageurs qui possèdent un titre télébilletique de vérifier la validité et la validation de leur titre.

Contenu du questionnaire administré :

- Qualification du voyageur : acceptant ou refusant
- Qualification du déplacement : station/ arrêt de montée et motif du déplacement
- Titre de transport : type et validité du titre
- Profil du voyageur : âge, profession, fréquence d'utilisation des transports en commun

Pour réaliser cette mesure, il faut que l'enquêteur puisse lire le titre de transport. La validation et le type de titre sont constatés par l'enquêteur après lecture du passe Navigo au moyen d'un lecteur sans contact.

La sélection des interviewés est réalisée de manière aléatoire selon un pas adapté aux flux. On interroge par course, entre 50% et 80% des voyageurs, selon l'affluence.

Participation de tous les voyageurs sollicités. Une partie des voyageurs peut refuser de répondre ou de présenter son titre de transport. La solution adoptée est de mesurer le comportement de la sous population des « enquêtés refusant » par une enquête parallèle dite enquête de calage.

Cette enquête de calage mesure le taux de validation de chaque catégorie de titres sur support télébilletique de cette sous population sur un échantillon spécifique de courses du réseau.

Concrètement, lors de l'enquête de calage, il s'agit d'obliger les « voyageurs refusant » à montrer leur titre de transport en faisant intervenir des contrôleurs RATP auprès des enquêteurs. Les contrôleurs RATP en civil (donc non repérés en tant que tels par le voyageur qui monte dans le Bus ou Tram) interviennent après un refus rencontré en situation d'enquête. En procédant ainsi, le comportement des « enquêtés refusant » est connu. On peut alors intégrer cette population dans le comptage général du taux de validation.

Pour effectuer l'ensemble de ces mesures, l'institut de sondage met à disposition une équipe d'enquêteurs en quantité suffisante pour interroger les voyageurs sans gêner le trafic, ou entraîner des désagréments voyageurs. Les enquêteurs sont non assimilables à des contrôleurs RATP pour ne pas introduire de biais sur le comportement des voyageurs.

Echantillon stratifié de courses

Sont présentés ici les principes de construction de l'échantillon de courses à calibrer en fonction des objectifs précis définis et validés conjointement avec Ile-de-France Mobilités.

La RATP travaille avec une logique de « courses », une course étant un trajet simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway.

Afin de définir pour chacune des lignes un nombre de courses à enquêter, la méthode d'échantillonnage s'appuie sur une stratification de l'ensemble des lignes, en fonction de leur trafic.

Les strates constituent des groupes homogènes de lignes présentant les mêmes caractéristiques en termes de flux. En effet, plus le flux sur une ligne est important, plus le nombre de courses sera important afin d'avoir une bonne représentativité de la diversité des conditions de voyages.

Les courses enquêtées par ligne sont sélectionnées de manière à garantir la couverture des différentes périodes de la journée (heures pleines, heures creuses).

Le plan de sondage fixe des objectifs de nombre de courses à réaliser pour chacune des strates, donc pour chacune des lignes, et donc un nombre de voyageurs enquêtés. Soit pour 260 000 voyageurs enquêtés dont 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptants, 4500 courses au total par an, et ce afin d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

Le niveau de marge d'erreur par ligne et par catégorie de titres est fonction du nombre de répondants par ligne (et donc de la répartition des 4500 courses par ligne) et du niveau du taux de validation.

C'est pourquoi, les lignes sur lesquelles on souhaite une lecture du taux de validation avec les marges d'erreurs les plus faibles seront à déterminer conjointement avec Ile-de-France Mobilités, et le plan de sondage sera à définir en conséquence.

C. – Modalités de calcul

En prenant en compte les notions d' « individu enquêté répondant » et d' « individu enquêté refusant », la mesure du taux de validation se traduit de la façon suivante :

On note $N = N_{rep} + N_{ref}$, où N est le nombre total de voyageurs porteurs d'un titre valide sur passe Navigo enquêtés, dont N_{rep} le nombre total de voyageurs enquêtés répondant et N_{ref} le nombre total de voyageurs enquêtés refusant.

On note par t_{rep} , le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo répondant issu de l'enquête globale et t_{ref} le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo refusant, issu de l'enquête de calage.



Le taux de validation global mesuré sera égale à :

$$t_{global_mesuré} = w_{rep} t_{rep} + w_{ref} t_{ref}$$

avec $w_{rep} = N_{rep}/N$ et $w_{ref} = N_{ref}/N$

La décomposition du taux global avec les « répondants » et les « refusants » est maintenue dans tous les calculs de taux de validation.

Ce principe de calcul s'applique pour chaque catégorie de titre sur passe Navigo : Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste. Si, pour une catégorie de titre, le nombre d'utilisateurs n'est pas suffisant pour établir un taux de validation par ligne en disposant d'un nombre d'individus enquêtés acceptable statistiquement, le taux de validation pourra être établi entre regroupant les données recueillies sur un groupe de lignes dont les caractéristiques permettent de supposer valablement une homogénéité des pratiques de validation. ,

Le niveau de fiabilité statistique acceptable ainsi que les regroupements de lignes seront déterminés conjointement avec la RATP. Ce taux de validation est le taux de validation de référence.

ANNEXE IV-C-3

MODE DE CALCUL DE L'INDICATEUR RELATIF A LA REMONTEE DES VALIDATIONS NATIVES NL+

La RATP fournit à Île-de-France-Mobilités les données de validation des titres télébilletiques collectées sur les équipements de validation à chaque acte de validation d'un usager.

Chaque acte de validation d'un titre NL+ crée un enregistrement d'activité au niveau de l'équipement de validation ainsi que dans le journal transport du support. La chaîne de traitement de l'exploitant remonte l'ensemble des données constitué par le journal transport (les trois dernières validations dites « historiques ») et l'acte de validation lui-même (validation « native »).

La RATP exploitant ces équipements remonte donc des données correspondant à des validations effectuées sur son réseau ainsi que sur les réseaux d'autres transporteurs franciliens. Ceci est vrai pour l'ensemble des exploitants en Ile de France et permet à Ile de France Mobilités de vérifier la complétude des données de validation remontées, et à défaut de les compléter.

1. DETECTION, CALCUL ET AFFECTATION DES TROUS DE VALIDATION

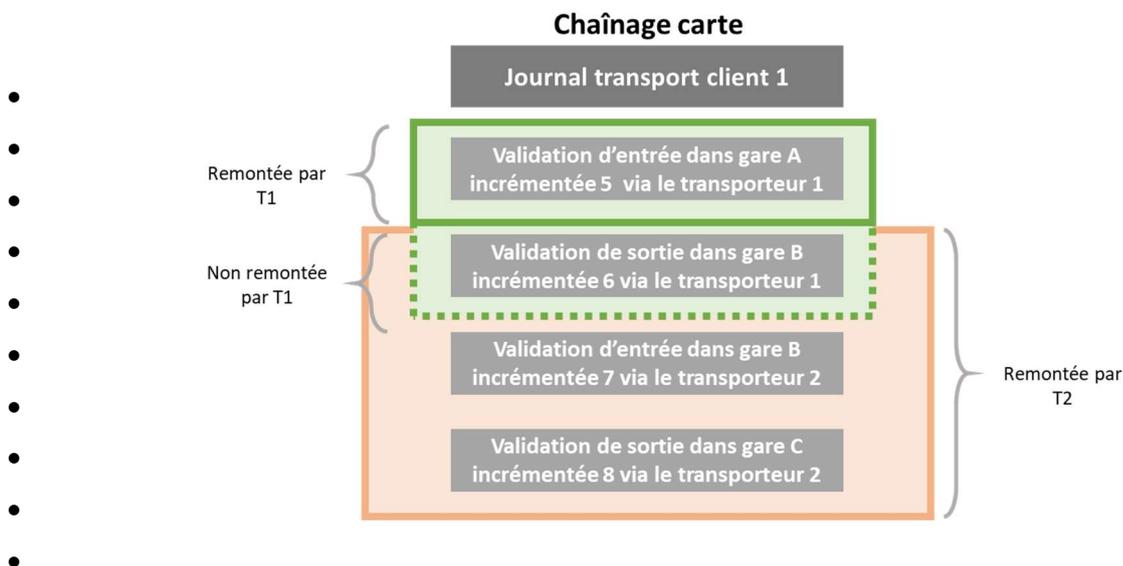
Définitions préalables de termes utilisés dans les paragraphes suivants :

- Il est entendu par chainage carte le fait d'incrémenter un numéro de séquence présent sur la carte du client à chaque validation NL+.
- Il est entendu par pollinisation le fait d'enregistrer dans le journal transport du support les 3 dernières validations du client et de faire remonter, via les équipements, ces validations dites historiques en même temps que la validation native en cours.

1.1 Calcul et affectation des trous de validation par Ile-de-France Mobilités aux transporteurs

La RATP remonte à Île-de-France-Mobilités les données de validation télébillettiques de l'ensemble des produits Ile de France à compter du lancement du pilote commercial.

Une fois ces données de validation remontées, Île-de-France-Mobilités utilise les numéros de séquence afin d'identifier les trous de validation.



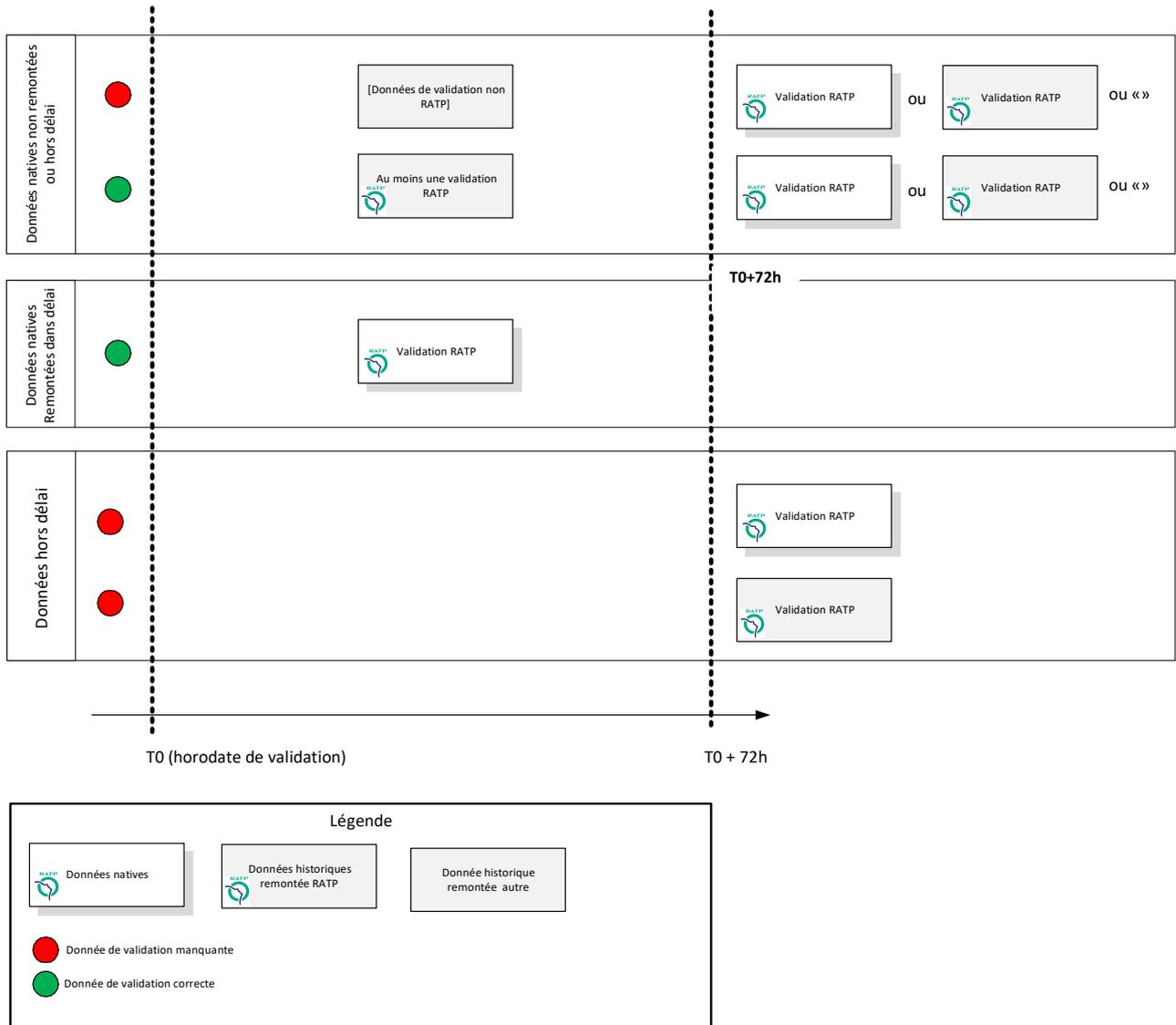
Grace au système de pollinisation qui permet le stockage dans le support et la remontée de la dernière validation effectuée par l'utilisateur (validation native) ainsi que des trois validations précédentes (validations historiques), Île-de-France-Mobilités peut identifier les trous de validation, c'est-à-dire, entre autres, les validations non remontées par le transporteur 1, mais remontées en validation historique par le transporteur 2.

L'utilisation conjointe du chaînage carte et de la pollinisation permettent alors d'affecter un trou de validation native à un transporteur. N'est pas considéré comme un trou de validation native le cas d'une validation historique remontée par un transporteur qui n'a pas remonté la validation native correspondante.

La RATP ne peut être tenu responsable des temps de traitement qui s'ajoutent dans le SI IDFM. Île-de-France-Mobilités précisera le positionnement de la mesure dans l'architecture du SI Services ainsi que dans l'enchaînement des traitements.

1.1.1 Base de calcul de l'indicateur et périodicité

Toutes les validations natives NL+ sur réseau RATP et sont prises en compte dans le calcul de l'indicateur. Les bases de calcul des pénalités sont définies sur le périmètre des titres de billets au voyage dématérialisés NL+. (annexe IV A1 liste des produits tarifaires).



Ainsi :

- Seront considérées comme trous de validation les validations faites sur le réseau RATP remontées exclusivement sous forme d'historique par un transporteur autre que RATP (V_{trous}).
- Seront considérées comme hors délai les validations natives reçues après la période de 72h ($V_{hors\ délai}$) L'assiette des validations soumises à pénalités est constituée de la somme :
 - o Des trous de validations « natives », V_{trous}
 - o Des validations natives Hors Délai, $V_{hors\ délai}$
- Remarque : il est précisé qu'une validation pénalisable relève de l'une ou l'autre de ces catégories exclusivement

L'indicateur du taux de remontée de validation à J+72h sera donc calculé de la manière suivante :

$$I_t = 1 - \frac{\sum v_{trous} + \sum v_{hor\ délai}}{\sum v_{TotalValRATP}}$$

L'indicateur est calculé dans les SI d'IDFM sur une base de J+72h toutes gares confondues, sur la base des données de validation mises à disposition de IDFM.

La date utilisée pour le calcul du délai de remontée est la date de réception dans le SI services, toutefois si l'écart avec la date d'envoi de la RATP est d'un jour ou plus, alors la date utilisée sera la date d'envoi sous réserve que la RATP transmette les éléments en attestant.

Cet indicateur est calculé dans le SI Services et est accompagné d'un droit d'audit par la RATP.

Cas limite où Ile-de-France Mobilités ne peut pas imputer un trou de validation à un transporteur spécifique

Dans certain cas, il est impossible pour Ile-de-France Mobilités d'imputer un trou de validation à un transporteur spécifique :

- Rien n'est inscrit dans la carte de l'usager (cas réputé impossible avec Calypso et qui mettrait le client en infraction) ;
- Plusieurs données historiques n'ont pas été remontées en plus de la validation native. (Cas de cartes qui ne se représentent pas sur les réseaux ou défaillance dans les remontées de validations historiques ou absence de validations historiques sur certaines familles d'équipement). Ces cas pourront être identifiés grâce aux trous de séquence, mais ne pourront être attribués à un transporteur.

Lorsqu'un des cas ci-dessus se produit, le trou de validation n'est imputé à aucun des transporteurs et Ile-de-France Mobilités n'applique pas de pénalité.

1.2 Contrôle de la mesure

Les Parties conviennent que la RATP ne dispose pas de moyen permettant de connaître le nombre de validations NL+ manquantes dans son système, en conséquence Île-de-France Mobilités s'engage à :

- Transmettre au fil de l'eau la liste des validations faisant l'objet d'une pénalisation avec l'ensemble des éléments la caractérisant hormis le numéro du contrat, ceci permettant au Transporteur d'investiguer plus efficacement.
- Communiquer à la RATP les règles métiers appliquées aux données de validations NL+ entrantes dans le SI Services et à transmettre les éventuelles mises à jour de ces règles.
- Faire procéder à des investigations ou des audits sur le ou les composants du SI Services contribuant à la remontée des données de validation, à la reconstitution des trajets et les modules de calcul des pénalités sur les remontées de données de validation. Dans l'hypothèse où des dysfonctionnements seraient constatés, Île-de-France Mobilités s'engage à :
 - o Partager le résultat des investigations et des audits
 - o Procéder aux corrections nécessaires
 - o Recalculer le montant des pénalités déjà versées par la RATP et procéder aux éventuelles régularisations.

V - INFORMATIONS VOYAGEURS

ANNEXE V-1

SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

1. PREAMBULE

Le Schéma Directeur de L'Information Voyageurs (SDIV), tel que décrit à la présente annexe, définit de manière synthétique les grandes orientations de l'intervention d'Ile-de-France Mobilités dans le domaine de l'Information Voyageurs.

Cinq orientations fonctionnelles prioritaires ont été retenues. Elles sont déclinées en un ensemble d'actions, telles que décrites ci-après.

2. GLOSSAIRE

Voyageurs : Les personnes empruntant le réseau de transport francilien. Les voyageurs peuvent être :

- Réguliers : le transport en commun est inclus dans leurs habitudes quotidiennes ou hebdomadaires ;
- Occasionnels : le transport quotidien ne fait pas partie de leurs habitudes quotidiennes ou hebdomadaires mais ils l'empruntent occasionnellement (ex. : touristes, personnes se déplaçant peu ou privilégiant un autre mode de transport).

Les voyageurs sont orthographiés au pluriel, parce qu'il existe autant d'attentes et de problématiques individuelles qu'il y a d'individus voyageant sur le réseau.

Offres de mobilité : Les services réguliers de transport public de personnes, les services de transport public de personnes à la demande, les services de transport scolaire, ainsi que les nouvelles offres de mobilité ;

« **Nouvelles offres de mobilité** » : Les services relatifs aux mobilités actives (marche, vélo, trottinette) et les services relatifs aux usages partagés des véhicules terrestres à moteur (covoiturage, autopartage, trottinettes électriques), ainsi que les VTC et autres services de transport à la demande ;

Mobilités actives : L'ensemble des modes de déplacement pour lesquels la force motrice humaine est nécessaire, avec ou sans assistance motorisée (ex. : la marche à pied, le vélo et la trottinette) ;

Acteurs de l'écosystème de la mobilité : Les transporteurs, les opérateurs de transport, les fournisseurs de médias à distance, les représentants des communes ou de leurs groupements, les associations d'usagers, etc.

Biens communs (ou « communs ») : Les ressources (données, services, SDK, outils) gérées collectivement par Ile-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France sous contrat avec cette dernière. Les « communs » sont référencés et mis à disposition par Ile-de-France Mobilités au travers de sa plateforme Régionale.

Information Voyageurs : L'information délivrée aux voyageurs et utile à leurs déplacements, que ce soit en phase de préparation, au cours du voyage ou après le trajet au lieu de destination.

Information Voyageurs multimodale : L'information relative à différentes offres de mobilité, services de stationnement, ou autres services améliorant l'expérience ou le parcours voyageurs que ce soit pendant, en amont ou en aval du trajet, disponibles pour les usagers au sein d'un territoire ;

Information sonore : L'information délivrée via des haut-parleurs dans l'ensemble des espaces (véhicules, gares, quais, etc.) ;

Médias sur site : Supports papiers, écrans numériques, haut-parleurs, bornes interactives ;

Médias à distance : Un site internet, une application mobile, un réseau social, un blog ou *bot* ;

Information fiable : Une information décrivant le plus fidèlement possible les impacts d'exploitation sur son trajet et lui permettant de prendre des actions en conséquence (temps de passage théoriques et temps réels des trains corrects à la minute, numéro de quai correct, informations en situation perturbée reflétant des impacts perceptibles par les voyageurs et leur permettant une prise de décision pour la poursuite de leur déplacement, etc.) ;

Information complète : Une information qui permet aux voyageurs de comprendre la situation en cours sur le réseau : horaire de passage, lieu de passage, retard éventuel, état du trafic, messages en situation perturbée, etc. ;

Information à jour : Pour l'information dynamique, une information qui décrit en temps réel à la minute ou dans des délais suffisants ce qui se passe en situation d'exploitation pour permettre au voyageur de réagir en conséquence ; Pour

l'information statique, toute information produite dans les temps suivant les prescriptions de production et de transmission de l'information voyageurs fixées par Île-de-France Mobilités ;

Chaque transporteur est tenu de transmettre à Île-de-France Mobilités des données et Informations voyageurs, issues de leurs services de mobilité, qui soient fiables, complètes et à jour.

Information disponible : Toute information de l'opérateur de mobilité et/ou d'Île-de-France mobilités diffusée, sans altération des Données mises à disposition par Île-de-France Mobilités, et dans les délais de diffusion fixées par Île-de-France Mobilités, de manière lisible que ce soient sur des médias sur site ou à distance, conformément aux prescriptions du contrat (cf. articles et annexes dont principalement la charte des supports et contenus). Cela suppose que les équipements de diffusion de l'Information Voyageurs soient présents, en bon état de fonctionnement (ex. : écran lisible et information accessible) et correctement mis en place (support papier non altéré et en place).

Information cohérente : Toute information qui est diffusée simultanément, avec le même contenu, sur les différents médias sur site ou à distance des transporteurs sous contrat ou convention avec Île-de-France Mobilités, aux adaptations près nécessitées par la nature du média. L'information est donc orthographiée au singulier dans la mesure où elle doit être cohérente et universelle à l'échelle du réseau ;

Information accessible : Toute information disponible pour tous les publics, notamment pour les Personnes à Mobilité Réduite, ainsi que pour les personnes allophones ;

Données : L'ensemble des données, informations ou documents transitant entre la RATP et Île-de-France Mobilités par voie électronique, et pouvant ensuite être mis à disposition par l'une ou l'autre des parties pour diffusion, selon les conditions du contrat ;

Information statique : Les données fournies / mises à jour au plus tard la veille du jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur des supports papiers ;

Information dynamique : Les données fournies / mises à jour le jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur tous supports visuels ou sonores dont le contenu peut être modifié dynamiquement ;

Information circonstancielle : Information délivrée aux voyageurs, sous forme visuelle ou sonore, sur une situation prévue ou imprévue pour laquelle l'offre de transport est impactée, et qui renseigne sur les conséquences de l'impact sur la circulation et éventuellement sur leurs causes ;

Données sur l'offre théorique : L'ensemble des données pour toutes les courses commerciales planifiées répondant à l'offre contractuelle. Toutes ces informations sont désignées ci-après les « Données Informations Voyageurs Théoriques » ou « Données IV TH » ;

Données sur l'offre temps réel : Les prévisions d'horaires de passage sur la journée d'exploitation et données d'informations circonstancielle prévues ou imprévues. Toutes ces données sont désignées ci-après les « Données Information Voyageurs Temps Réel » ou « Données IV TR » ;

Données statiques identifiées par la LOM : La liste des données dites statiques du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission ;

Données dynamiques identifiées par la LOM : La liste des données dites dynamiques du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission ;

Données historiques identifiées par la LOM : Les données sur les caractéristiques de la circulation en fonction de l'heure, du jour, de la saison, fondées sur des mesures antérieures, comprenant le taux de congestion, les vitesses moyennes, les temps de trajet moyen, comme énuméré à l'annexe du Règlement précité ;

Médias à distance d'Information Voyageurs : Les médias à distance qui permettent de diffuser à distance de l'information voyageurs ;

Médias à distance d'information multimodaux : Les médias à distance qui permettent de diffuser à distance de l'information voyageurs multimodale ;

Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité ou Système d'information Multimodal : Interface numérique régionale, sous la maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités, capable d'alimenter une offre d'Information Voyageurs et de services numériques pour les médias d'Île-de-France Mobilités et de partenaires. En 2020, la plateforme permettra à la fois :

- De diffuser des données et des services IV à des acteurs / ré-utilisateurs de données dans l'écosystème des mobilités ;
- De relayer des offres et services issues de partenaires (nouvelles mobilités, services innovants, etc.) ;
- D'alimenter une offre enrichie de services IV à destination du grand public.

3. LES OBJECTIFS

3.1 Objectif n°1 : Mieux mettre en valeur, mieux « révéler » l'offre globale de transport et ses potentialités

L'offre de transport est souvent objectivement plus riche, plus dense que ne se le figurent les voyageurs. Son potentiel, notamment par le jeu des correspondances, est insuffisamment connu. Le défaut de lisibilité de l'offre est un handicap certain pour le développement de l'usage des transports en commun.

Cette première orientation du SDIV doit conduire à des déploiements d'actions nouvelles dans deux directions complémentaires :

- La production de contenus multimodaux, communautaires, sous la maîtrise d'ouvrage directe d'Ile-de-France Mobilités dont c'est la mission.
- Le déploiement de dispositifs d'information multimodale au plus près du terrain, dans les pôles d'échanges, dans des agences locales de mobilité.

Objectif n°2 : Mieux utiliser l'Information Voyageurs pour diminuer l'impact des situations perturbées

Sur ce point, la préconisation du SDIV part du besoin fondamental des Voyageurs : « être informé pour pouvoir décider ».

Une information systématique sur les perturbations doit donc être développée, qui alerte, informe sur l'ampleur de l'évènement et ses conséquences, propose des alternatives.

L'initiative de la gestion en temps réel des perturbations ne peut bien sûr ne relever que des opérateurs qui disposent des compétences et des moyens humains et techniques pour y faire face.

Plus qu'en situation nominale, la situation perturbée exige une grande qualité dans les transferts d'information entre opérateurs, un partage des modalités de transmission de l'information pertinente sur le fond et dans la forme.

Dans cette optique, des chartes et prescriptions ont été définies par Ile-de-France Mobilités dans le cadre du SDIV. Elles portent sur :

- La « Charte des supports et des contenus d'information voyageur », qui trace la voie vers la définition d'un « langage transport » cohérent à l'échelle du territoire francilien. Il s'agit, à travers cette charte, de s'assurer que les supports et contenus d'information soient suffisamment harmonisés et cohérents quelques soient les opérateurs qui les exploitent ;
- Les prescriptions signalétiques, qui ambitionne de proposer aux voyageurs un langage commun à l'échelle régionale en matière de sigles, signes et symboles, afin de garantir une orientation fluide et sans couture dans les espaces du réseau de transports ;
- Les prescriptions cartographiques, dans la même perspective que le précédent document, mais uniquement focalisés sur les cartographies. Pour cela, le document propose un ensemble de principes graphiques harmonisés pour le territoire Francilien ;
- Les formats d'échanges de données comme SIRI, qui ont pour objectifs d'apporter au niveau des médias d'information voyageurs un langage « standardisé » permettant de faciliter les échanges de données et de produire de l'information en temps réel.

Ces chartes et prescriptions, qui ont déjà fait l'objet d'un important travail de conception en partenariat avec les opérateurs de mobilité sous contrat, font partie intégrante du SDIV. Elles ont vocation à être complétés et adaptées régulièrement afin de répondre aux besoins des Voyageurs et aux enjeux de la mobilité durable et inclusive, en prenant en compte les évolutions technologiques.

Objectif n°3 : Construire la continuité de service dans les pôles d'échanges et améliorer les correspondances entre réseaux structurants et réseaux de rabattement.

L'information doit aider le voyageur à passer d'une « rupture de charge » subie à une « continuité de service » voulue.

La construction de « bulles d'information » dans les lieux d'échanges est un objectif essentiel. Le réexamen des pôles intermodaux prévus par le PDU en tant que systèmes d'information locaux devra être réalisé.

Des expérimentations seront menées pour faire des pôles de véritables lieux informés, grâce par exemple à une diffusion hertzienne, de portée locale, des contenus d'information.

Les problématiques de correspondances entre réseaux structurants et réseaux de rabattement devront être plus prioritairement traitées en systématisant les expérimentations menées dans le cadre de la préparation du SDIV.

Objectif n°4 : Tirer le meilleur parti de l'offre dans les zones ou les périodes d'offre peu denses

L'information des voyageurs doit être d'autant plus performante que l'offre est plus faible. La criticité d'une information dépend à l'évidence fortement des niveaux d'offre, or les dispositifs actuels sont plus complets et plus performants dans les zones d'offre dense. Ils sont plus lacunaires dans les zones et périodes horaires moins bien desservies. C'est donc à une inversion des priorités que le SDIV invite.

En matière d'information statique aux points d'arrêt, les critères d'éligibilité au financement d'Ile-de-France Mobilités seront revus dans un sens plus qualitatif alors qu'ils sont aujourd'hui essentiellement quantitatifs. La problématique de maîtrise d'ouvrage des points d'arrêts devra également être abordée pour rendre plus efficace les efforts déployés par chacun des acteurs.

En matière d'information dynamique, le développement de médias à distance à accès universel devra être développé (téléphone ...). Ils constituent en effet le seul moyen réellement efficace pour donner une information aux voyageurs dans le cas d'offre peu dense.

Objectif n°5 : Rendre l'information accessible à tous

Les problèmes d'accessibilité aux réseaux de transport public ne se posent pas seulement en termes d'accessibilité physique aux installations. L'accès à l'information est tout aussi crucial pour des voyageurs souffrant de déficience sensorielle ou cognitive.

Le Schéma Directeur de l'Accessibilité approfondit cette dimension essentielle du SDIV et est complété par l'ensemble des chartes et prescriptions conçues par Ile-de-France Mobilités.

Dans le cadre de l'évolution de l'information communautaire évoquée dans l'objectif 1, l'information communautaire adaptée fera l'objet d'une remise à plat et d'un traitement particulier.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES ORIENTATIONS POUR UN SDIV

Pour avancer de manière concrète dans la mise en œuvre des orientations du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, trois axes forts d'actions sont proposés :

- **Poursuivre la mise en œuvre des chartes et prescriptions d'Ile-de-France Mobilités sur l'information voyageur.**
 - o La Charte des supports et des contenus : vision « front office » de l'Information Voyageur ;
 - o Les prescriptions signalétiques ;
 - o Les prescriptions cartographiques ;
 - o Les formats d'échanges de données.
- **Organiser la maîtrise d'ouvrage directe par Ile-de-France Mobilités de la Plateforme Régionale d'Information Mobilités.**
- **La mise en place de plans d'actions prioritaires qui traduit concrètement, pour tous les partenaires et personnes intéressées par les transports publics, les orientations du SDIV**

Lors de la préparation des orientations du SDIV, de nombreux partenaires ont souhaité s'inscrire dans la logique de ce travail et proposer des actions concrètes participant de ces orientations et les mettant en valeur.

Ces plans d'actions ambitionnent d'améliorer de manière progressive et continue l'information voyageurs sur le réseau de transport en Ile-de-France.

LE PLAN D'ACTION 2018-2024

Le plan d'actions 2018-2024 vise surtout à améliorer l'Information Voyageurs lors des situations perturbées imprévues et l'accessibilité de celle-ci. Pour y parvenir, un intérêt particulier est porté sur les investissements liés aux défis numériques pour l'information voyageurs.

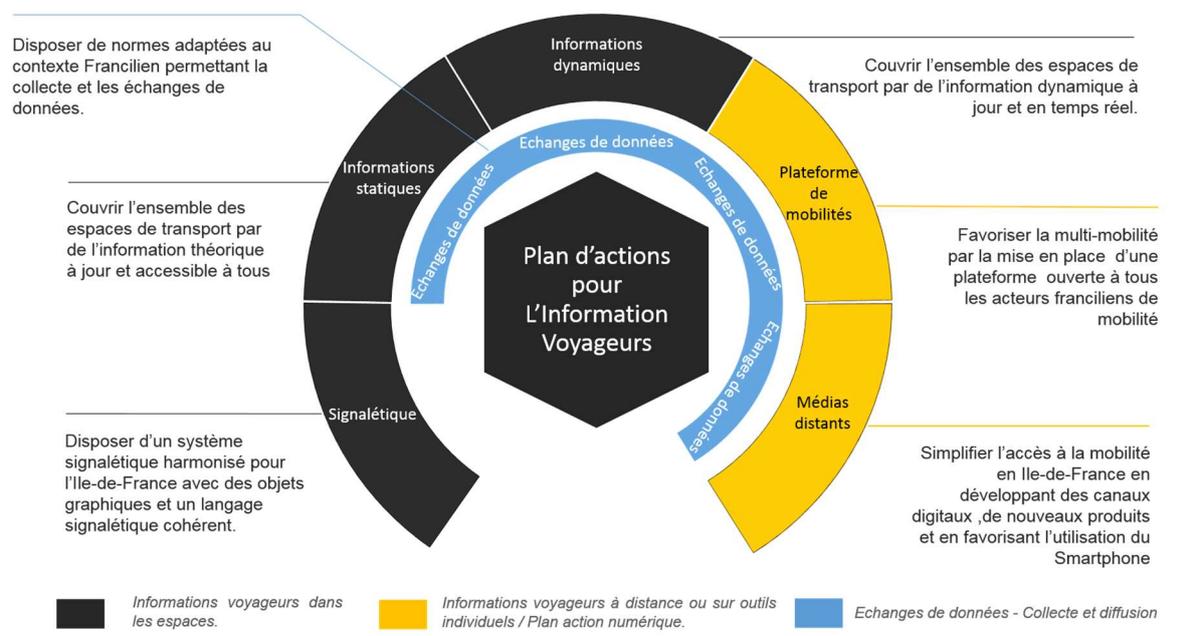
Île-de-France Mobilités souhaite que le voyageur puisse effectuer un déplacement continu de son origine à sa destination, au moyen d'un titre unique facile à utiliser, avec des correspondances optimisées et décrit par une information voyageurs homogène, indépendamment des modes et des opérateurs.

Île-de-France Mobilités se positionne donc comme garante de la cohérence globale du système d'information voyageurs et pilote de sa gouvernance.

A ce titre Île-de-France Mobilités :

- Définit la politique d'information voyageurs et oriente les investissements des opérateurs de transport ;
- Veille à sa mise en œuvre ;
- Assure la conception de chartes, de prescriptions et veille à leur application ;
- Créé les conditions adéquates d'un service de qualité accessible à tous et lorsque cela est nécessaire et endosse un rôle de maître d'ouvrage pour construire des dispositifs utiles aux opérateurs et aux voyageurs.

Le Conseil d'administration a validé en date du 11 juillet 2018 le plan d'actions pour l'amélioration de l'information voyageurs 2018-2024 présenté ci-après à travers 50 actions réparties dans 6 fiches thématiques correspondant au schéma organisationnel de l'information voyageurs.



L'ambition de ce plan d'actions est de répondre à 8 grands enjeux de l'information voyageurs. Ces enjeux rappellent les priorisations nécessaires pour l'amélioration de la gestion des situations perturbées et pour l'amélioration de l'accessibilité. Pour y parvenir, un

intérêt particulier est porté sur les investissements liés aux défis numériques pour l'information voyageurs. Ces enjeux se décomposent de la manière suivante :

- **Enjeu n°1 : Les nouveaux systèmes d'information voyageurs en gares/stations/arrêts.**
 - Cet enjeu doit permettre d'offrir aux voyageurs en gares/stations/arrêts des contenus toujours plus riches et accessibles afin d'améliorer l'expérience en mobilités.
- **Enjeu n°2 : L'accessibilité au cœur de la politique d'information voyageurs.**
 - L'accessibilité est traitée comme une composante structurante de chacune des 50 actions précisées dans ce rapport.
- **Enjeu n°3 : La mise en cohérence et la fiabilisation des données.**
 - Cet enjeu ambitionne au travers des actions décrites plus tard dans le rapport de rendre cohérente l'information voyageurs tout au long du parcours des voyageurs et ceci sur l'ensemble des médias avec lesquels les voyageurs seront en contact.
- **Enjeu n°4 : Le tout temps réel.**
 - Ile-de-France Mobilités cherche sur l'ensemble des médias « dynamiques » (écrans, smartphone, site internet) informer les voyageurs en temps réel. A la fois en situation normale (pour indiquer les prochains passages) ou bien lors de situations perturbées (pour informer sur les substitutions possibles).
- **Enjeu n°5 : La modernisation des outils de gestion des situations perturbées.**
 - Ile-de-France Mobilités investit des moyens importants chez les opérateurs de transport pour qu'ils puissent disposer d'outils permettant d'améliorer la gestion des situations perturbées.
- **Enjeu n°6 : Les systèmes d'information voyageurs embarqués et communicants.**
 - Comme pour l'enjeu n°1 Celui-ci doit permettre d'offrir aux voyageurs dans les matériels roulants des contenus toujours plus riches, accessibles et mis à jour en temps réel.
- **Enjeu n°7 : Une nouvelle signalétique régionale.**
 - Afin de rendre cohérent l'ensemble du parcours des voyageurs. Ile-de-France Mobilités développe conjointement avec les opérateurs de transport une nouvelle bibliothèque de symbole permettant d'harmoniser la signalétique régionale. En parallèle Ile-de-France Mobilités réalise une charte signalétique qui sur la base des travaux réalisés avec les opérateurs s'appliquera à l'ensemble des nouvelles infrastructures de transport et progressivement à l'ensemble des gares/stations/arrêts recevant des financements dans le cadre des programmes de revitalisation des espaces.
- **Enjeu n°8 : L'intégration des nouvelles mobilités.**
 - En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable, Ile-de-France Mobilités intègre progressivement dans l'ensemble des supports et médias d'information les « nouvelles mobilités » (modes actifs, « glisse urbaine », Taxis, Vélopartage, Autopartage, Covoiturage, ...).

Enfin, les 50 actions décrites ci-après dans le rapport précisent par quels angles les 8 enjeux détaillés plus tôt seront réalisés.

8 enjeux et 50 actions pour l'amélioration de l'information voyageurs sur la période 2018 à 2024.



Figure 3 : Les enjeux de l'information voyageurs

Ces 8 enjeux doivent permettre de passer un cap en matière d'information voyageurs dès 2018 en proposant des services d'avantages en temps réel, toujours plus harmonisés et accessibles. Au centre de chacune de ces mesures, la perspective de l'amélioration de l'information voyageurs en situations perturbées.

L'objectif pour Ile de France Mobilités est d'améliorer fortement l'information voyageurs dans toutes ses dimensions à l'horizon 2024, en proposant aux voyageurs, cohérence, fiabilité et fraîcheur de l'information voyageurs et notamment lors des situations perturbées imprévues.

Les 50 actions sont réparties dans 6 fiches thématiques présentées ci-après :

- Fiche thématique n°1 – Pour la Signalétique ;
- Fiche thématique n°2 – Pour les échanges de données ;
- Fiche thématique n°3 – Pour l'information voyageurs statique ;
- Fiche thématique n°4 – Pour l'information dynamique ;
- Fiche thématique n°5 – Pour les médias digitaux ;
- Fiche thématique n°6 – Pour la conception d'une plateforme des mobilités.

Fiche thématique n°1

2 actions pour la signalétique.

Disposer d'un système signalétique harmonisé pour l'Ile-de-France avec des objets graphiques et un langage signalétique cohérent.

La perspective de la mise en concurrence et de l'arrivée de nouveaux acteurs du transport en Ile-de-France, oblige à questionner la place des informations de signalétique/jalonnement dans les espaces de transport. L'objectif de la démarche engagée est de proposer aux voyageurs un système avec une signalétique cohérente à l'échelle de l'Ile-de-France et dont les principes seront partagés et déployés par l'ensemble des opérateurs de transport sans considération des aspects identitaires. Cette nouvelle signalétique, se voudra neutre et cohérente.

La charte signalétique actuellement en cours de conception sera finalisée pour la fin de l'année 2018 et intégrée dans les nouveaux contrats de délégation de service public (réseaux existants et nouvelles infrastructures).

Actions/Noms des programmes	Plan Action Information Voyageurs							
	Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°1 : Conception et déploiement d'une nouvelle charte signalétique</i>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°2 : Adaptation des signalétiques des transporteurs</i>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Les gains pour les voyageurs :

Au-delà des principes d'harmonisation, le projet de la charte signalétique ambitionne de concevoir une bibliothèque de symboles et codes graphiques communs, partagés par tous les acteurs de la mobilité et permettant aux voyageurs de simplifier leurs déplacements sur la totalité de l'Ile-de-France. Une attention particulière est portée sur la période de transition entre les anciennes signalétiques et la nouvelle, afin de conserver notamment pour les voyageurs les plus « fragiles » une certaine cohérence et compréhension de leurs espaces de transport.

Fiche thématique n°2

10 actions pour les échanges de données

Disposer de normes adaptées au contexte Francilien permettant la collecte et les échanges de données.

La donnée est au cœur des systèmes d'information des opérateurs. Leur structuration, la normalisation des formats de stockage et d'échange reste un enjeu majeur pour mettre en œuvre des services unifiés sur l'ensemble de l'Île de France.

Sans cet effort de mise en cohérence les services de recherche d'itinéraire des différents diffuseurs (RATP, SNCF, CITYMAPPER, TRANSIT, GOOGLE, APPLE, ...), ne pourraient exister.

Le besoin d'investir dans ce domaine va grandir à mesure du besoin de digitalisation des services et espaces liés à la mobilité.

Exemple de projet en cours de construction

Une refonte importante du Référentiel Arrêts a été engagée en 2018, afin de proposer des modalités d'échanges (alimentation et diffusion) plus efficaces. L'objectif est de décrire de façon plus détaillée les espaces autour/ au sein des « arrêts » afin de proposer une information plus précise aux voyageurs (entrées/sorties des stations, nom des quais, équipements de mobilité type ascenseur, escaliers, cheminements, etc.), mais aussi de répondre aux besoins spécifiques à d'autres systèmes (ex : équipements billettiques, liés au Projet de Modernisation Billettique).

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°3 : Refonte et modernisation des échanges de données du référentiel Arrêts</i>	✓	✓					
<i>Action n°4 : Collecte des informations échangées sur la description des stations ferrées (quais, entrées/sorties)</i>	✓	✓					
<i>Action n°5 : Récupération des informations échangées sur l'état de fonctionnement des équipements</i>		✓	✓				
<i>Action n°6 : Extension des informations échangées aux cheminements</i>			✓	✓			
<i>Action n°7 : Fournisseur de données pour les systèmes du Projet de Modernisation de la Billettique</i>			✓				
<i>Action n°8 : Ouverture du référentiels Lignes aux transporteurs</i>	✓	✓					
<i>Action n°9 : Modernisation du système d'échange des données de l'offres théoriques</i>		✓					

<i>Action n°10 : Création d'un système d'échange et de saisie des tracés de ligne</i>			v
<i>Action n°11 : finalisation de la mise en œuvre du relai temps réel</i>	v		v
<i>Action n°12 : Modernisation du concentrateur de données temps réel de la RATP</i>			v v

Légende = Programmes prioritaires

Les gains pour les voyageurs :

Les actions engagées en faveur des échanges de données, engagent les opérateurs à répondre et intégrer dans leurs systèmes un socle minimum commun de protocoles d'échanges et de collectes de données (dont la responsabilité est chez Ile-de-France Mobilités). Ces actions permettent ainsi aux voyageurs d'améliorer leur expérience en déplacement en leur proposant des services d'information voyageurs standardisés, harmonisés, multimodaux et en temps réel.

Fiche thématique n°3

12 actions pour l'information voyageurs Statique.

Couvrir l'ensemble des espaces de transport par de l'information théorique (sur papiers) à jour et accessible à tous.

On entend par information statique, tous les contenus d'informations délivrés sur des supports papiers qui pourront adresser efficacement des situations nominales (horaires théoriques), des situations de perturbations prévues (informations travaux, grèves), mais également des situations imprévues par des affiches spécifiques de perturbations, même si ce cas est plus complexe à gérer pour les opérateurs.

Concernant l'information voyageurs statiques au sens large, les objectifs 2018-2024 seront :

- De pérenniser les supports papiers qui ne peuvent être remplacé par des écrans ou d'autres médias ;
- De faire progresser les dispositifs sur les informations travaux et bus de substitution ;
- De poursuivre la dynamique d'harmonisation des supports et contenus ;
- De simplifier ces mêmes supports et contenus.

Les situations nominales.

L'ensemble des projets et programmes relatifs à l'information voyageurs statiques et notamment en situations nominales sont des réalisations conjointes Ile-de-France Mobilités/Opérateurs de transports. Ce sujet, déjà largement travaillé depuis 2009 notamment au travers de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs a pour vocation d'être étendu à l'ensemble des supports papiers réalisés par l'ensemble des acteurs.

<i>Actions/Noms des programmes</i>	<i>Plan Action Information Voyageurs</i>						
<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°13 : Programme de conception des plans de bassins</i>	✓	✓					
<i>Action n°14 : Programme de conception et de déploiement des plans de quartiers</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°15 : Modernisation des informations voyageurs sur papier</i>			✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°16 : Programme de conception des plans de lieux/pôles</i>		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Action n°17 : Mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs sur les aspects informations en situation normale</i>	✓	✓					✓

Légende = Programmes prioritaires

*Les situations perturbées prévues/imprévues. *

Les supports d'information voyageurs statiques ne sont pas suffisamment flexibles pour être mis à jour de façon systématique en cas de situations perturbées imprévues. Des principes nouveaux et réaffirmés seront intégrés au travers de la mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs.

Les gains pour les voyageurs :

La standardisation des supports papiers et la création d'un langage transport unique à l'échelle de la région Ile-de-France, cherche à optimiser le temps de lecture et de compréhension des informations. La fonction de réassurance est également l'un des gains de ces actions. Elles contribuent à la mise en accessibilité des transports en commun et à la couverture d'informations générales pour les personnes ne disposant pas de supports digitaux. La vocation est de proposer aux voyageurs « plus fragiles », des dispositifs standardisés afin de favoriser leur autonomie.

Actions/Noms des programmes	Période	Plan Action Information Voyageurs						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°18 : Mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs sur les aspects perturbations</i>		✓	✓					✓
<i>Action n°19 : Conception harmonisée des plans travaux</i>		✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°20 : Conception harmonisée des fiches bus de substitution</i>				✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°21 : Conception harmonisée des affiches travaux Bus/Tram</i>		✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°22 : Conception harmonisée des affiches travaux Fer</i>		✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°23 : Conception harmonisée des affiches travaux Métro</i>				✓	✓	✓		
<i>Action n°24 : Conception harmonisée des affiches travaux Tram</i>				✓	✓	✓		

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°4

15 actions pour l'information Voyageurs Dynamique.

Couvrir l'ensemble des espaces de transport par de l'information dynamique (sur écrans) à jour et en temps réel.

Un important dispositif pour l'amélioration de l'information voyageurs dynamique et en temps réel a été engagé, par Ile-de-France Mobilités.

Notamment :

- Pour l'amélioration des outils de saisie pour toutes les situations perturbées au sein des entreprises de transport. Ces outils permettront d'améliorer la réactivité et la cohérence des informations entre les différents médias utilisés par les voyageurs ;
- La possibilité pour les centres opérationnels de reprendre la main sur les informations voyageurs sonores et visuelles dans les matériels roulants ;
- Des programmes d'écrans et des systèmes d'informations pour les quais/espaces, permettant de fiabiliser l'information sur les temps d'attente et les perturbations ;
- Pour chacun des programmes, une intégration plus profonde de la dimension « accessibilité » dans toutes ses composantes.

Malgré ces efforts, la croissance du trafic voyageur, l'augmentation de l'offre et la « tension » globale sur le système de transport, rendent ces dispositifs encore trop peu efficaces dans les situations perturbées en particulier lorsqu'elles ne sont pas planifiées.

Il est nécessaire de donner un nouveau souffle à l'information voyageurs dynamique en renforçant les investissements au cours de la période 2018 à 2024. Les principaux objectifs poursuivis sont :

- Rendre cohérente les informations diffusées aux voyageurs sur tous les canaux de diffusion (sonores, écrans en gare et stations, sites web et applications, réseaux sociaux) ;
- Améliorer la réactivité de cette diffusion et travailler sur des engagements de réactivité, orientés vers les besoins des voyageurs ;
- Fiabiliser les systèmes back office qui alimentent les écrans en gares et stations ;
- Améliorer l'accessibilité des équipements dynamiques notamment pour permettre une meilleure accessibilité visuelle ;
- Valoriser les offres de transport, même dans les zones peu denses ;
- Rationaliser les contenus et de les simplifier.

L'information voyageurs dynamique est devenue en l'espace de 10 ans un pilier essentiel de l'information au cours des déplacements des franciliens. Consciente de la nécessité d'informer les voyageurs en temps réel, Ile-de-France Mobilités ainsi que ses partenaires, s'engagent à poursuivre les efforts sur cette thématique et d'améliorer l'ensemble du parcours voyageurs.

Exemple de projet en cours de construction :

IENA est le nouveau système d'information voyageurs qui commencera son déploiement à partir de 2019 dans les gares exploitées par la SNCF.



Les gains pour les voyageurs :

Les actions engagées ou proposées dans le cadre du plan d'action spécifique à l'information dynamique, ambitionnent d'améliorer la réactivité face aux situations de perturbations imprévues, de rendre cohérente l'information entre les médias et de proposer toujours plus de services en temps réel tout en rendant ces services pleinement accessibles aux voyageurs.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	Plan Action Information Voyageurs						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°25 : Programme TIM – Informations sur les correspondances Bus/Tram en temps réel</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°26 : Programme IENA – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations SNCF</i>		✓	✓	✓	✓		
<i>Action n°27 : Programme SYSPAD – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations RATP</i>		✓	✓	✓	✓		
<i>Action n°28 : Programme IMAGE – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations RATP</i>	✓	✓					
<i>Action n°29 : Programme bornes d'information Bus Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares routières et points d'arrêt</i>		✓	✓	✓	✓		
<i>Action n°30 : Programme Trains communicants – Information dynamique temps réel dans les matériels roulants FER</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°31 : Programme Système d'information Voyageurs BUS (SAEIV)</i>	✓	✓	✓	✓			

<i>Action n°32 : Programme SYMPHONIE - Sonorisation des espaces Métro</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°33 : Programme d'amélioration de la sonorisation Ligne A et B</i>		✓	✓	✓	✓		
<i>Action n°34 : Modernisation de l'information voyageurs sur la gare Saint-Lazare</i>	✓	✓	✓				
<i>Action n°35 : Programme bornes et poteaux d'information Solaire Bus</i>		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°36 : Programme ICSU - Modernisation des outils de saisie des perturbations SNCF</i>	✓	✓	✓				
<i>Action n°37 : Déploiement et développement des bornes d'interphonie et appels d'urgence</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°38 : Développement et enrichissement des contenus sur l'information visuelle embarquée</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°39 : Modernisation et/ou adaptation des Postes de Commandements des opérateurs</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°5

10 actions pour les médias distants/digitaux.

Simplifier l'accès à la mobilité en Ile-de-France en développant des canaux digitaux, de nouveaux produits et en favorisant l'utilisation du Smartphone.

Le plan d'action des services numériques approuvé par le conseil de juin 2016 a fixé les grandes orientations de la feuille de route pour les services numériques aux voyageurs dans les prochaines années. Il a notamment approuvé la mise en œuvre d'un assistant de mobilité (Vianavigo), avec l'ambition que cet outil d'aide à la mobilité devienne un véritable compagnon de mobilité offrant tous les services nécessaires aux déplacements des franciliens.

La généralisation des échanges de données temps réel permettra une meilleure prise en compte du calculateur d'itinéraires. Des solutions de contournement adaptées pourront être proposées aux voyageurs en situation perturbée. Dans un second temps, l'ambition est de proposer des services prévisionnels.

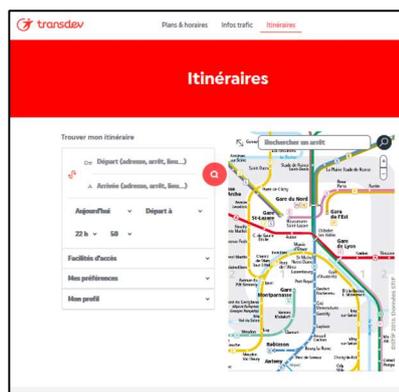
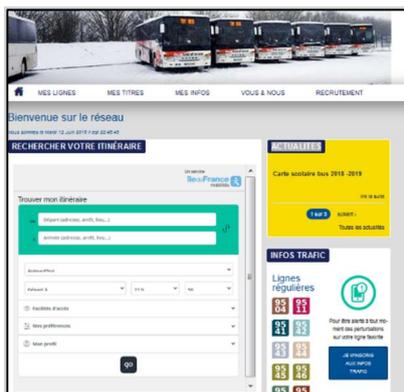
Dans les prochaines années, Vianavigo couvrira les solutions de mobilité routière (le trafic routier en temps réel) et les mobilités partagées (autopartage) ainsi que les services proposés par des opérateurs privés (VTC, taxi, ...).

Dès 2019, l'application Vianavigo Intégrera des fonctions billettiques (dématérialisation des titres de transport, rechargement du passe Navigo)

Ile-de-France Mobilités poursuivra le développement de services aux voyageurs en incitant la mutualisation (partage des données en Open Data, partage des services en Open API et marques blanches).

Exemple de projet en cours de construction :

Les marques blanches fournies par Ile-de-France Mobilités aux opérateurs de transport, permettront l'intégration des recherches d'itinéraire dans leur site internet.



Les gains pour les voyageurs :

Les voyageurs disposeront d'une information plus fiable et actualisée ainsi que l'accès à l'ensemble des offres de mobilité depuis une seule application et un seul site Internet : Vianavigo.

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°40 : Développement du Système d'information multimodale de référence accessible à tous – Vianavigo</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°41 : Développement des sites web et applications des opérateurs</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°42 : Développement et accélération de la diffusion des données centrée sur l'Open-Data</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°43 : Développement des Concentrateurs des données temps réel des prochains passages et messages conjoncturels</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°44 : Développement pour la prise en comptes des perturbations en temps réel dans les applications mobiles (IdFMob et Opérateurs)</i>		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Action n°45 : Développement des médias digitaux avec l'intégration des itinéraires de substitution</i>		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Action n°46 : Personnalisation des informations sur les perturbations (en fonction du voyage en cours ou à venir)</i>		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Action n°47 : Développement des comptes « réseaux sociaux » des opérateurs</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°48 : Développement d'outils permettant de rendre cohérente l'ensemble de la chaîne et des supports d'information</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°49 : Développement de nouveaux canaux de diffusion (chat Bot, enceintes connectées...).</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°6

1 action pour la conception d'une plateforme des mobilités.

Favoriser la multi-mobilité par la mise en place d'une plateforme ouverte à tous les acteurs franciliens de mobilité.

Dans le cadre du plan d'actions sur les services numériques aux voyageurs, Ile-de-France Mobilités ambitionne de développer une plateforme de données et de services orientée sur la multimodalités et l'innovation.

La démarche d'Ile-de-France Mobilités part du constat que malgré un nombre d'applications et d'investissements publics et privés en constante augmentation, il existe aujourd'hui une complexité dans la mise en œuvre d'information et de services à forte valeur ajoutée sur la mobilité.

Cette complexité est due au manque de données interopérables, consolidées et qualifiées qui ne facilitent pas l'usage combiné de données sur les différents modes. Cela invite à réfléchir au besoin de « fédérer » les données et les services afin de les rendre accessibles aux voyageurs et exploitables par les fournisseurs de services.

Les données de transport existent de manière éparse, mais il n'y a aujourd'hui que peu d'initiatives qui envisagent la consolidation de l'ensemble de ces domaines pour simplifier la mise en œuvre de nouveaux services aux voyageurs. Afin de répondre à ces enjeux, Ile-de-France Mobilités a proposé la constitution d'une plateforme des données et des services de mobilité régionale qui réconcilierait les données provenant des transports en commun et les données routières, et mettrait à disposition d'un large écosystème, l'ensemble des données de transport sur tous les modes (TC, covoiturage, vélo, VTC, Taxis, ...).

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Action n°50 : Mise en œuvre d'une plateforme des mobilités.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

S2 2018



Plateforme Open Data modernisée

- Plateforme Open Data actuelle améliorée
- Accès industrialisé aux API
- API Management (contrôle d'accès, facturation par quotas...)

2019



Préfiguration de la plateforme régionale de mobilités

- Plateforme Open Data modernisée
- Données complémentaires producteurs tiers
- API complémentaires producteurs tiers
- Support utilisateurs actuel amélioré
- Préfiguration de l'animation de la communauté d'utilisateurs

2020

Plateforme Régionale de Mobilités

- Reprise de l'existant sur un nouveau socle technique
- Fusion des accès pour la mise en œuvre d'un point d'entrée unique (interfaces, plateforme de données et plateforme de services)

2021



- Intégration du premier service de réservation (TAD labellisés par IDF Mobilités) via API
- Mise en place de la facturation à l'usage de jeux de données et/ou services de producteurs tiers

2022

- Information voyageur disponible sur l'ensemble de l'offre de mobilités en temps réel

2023

- Réservation disponible sur l'ensemble de l'offre de mobilité en temps réel, mais de façon individualisée à chaque mode

2024



Préfiguration plateforme Mobility as a Service (MaaS)

- Point d'entrée unique pour les utilisateurs entre la plateforme régionale de mobilité et le SI Services
- Information voyageur disponible sur l'offre de mobilité complète en temps réel + réservation tous modes
- Lien avec le SI Services pour un accès à toutes les offres avec un titre dématérialisé

Intégration progressive d'une partie de l'offre billettique

Enrichissement progressif des fonctionnalités de la plateforme

Enrichissement progressif des données & API (de sources interne et/ou externe)

Propositions budgétaires de 2018 à 2024.

Afin d'insuffler une nouvelle dynamique et en perspective des deux dernières années du premier Schéma directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), il est proposé sur la période 2018-2024 d'inscrire un budget de 400 millions d'euros. Ce montant permettra d'engager des programmes de modernisation des infrastructures et de fiabiliser et sécuriser les programmes en cours de déploiement et dont les bénéficiaires voyageurs sont maximums :

- Cohérence des informations entre les médias ;
- Amélioration dans la rapidité de traitement des perturbations ;
- Robustesse des outils.

<i>Actions/Noms des programmes</i>	<i>Plan Action Information Voyageurs</i>								
	<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
<i>Prévisions budgétaires souhaitées</i>		40M€	60M€	60M€	60M€	60M€	60M€	60M€	400M€

Il est proposé d'inscrire comme principe budgétaire pour la période 2019 à 2024 une enveloppe budgétaire de 60 M€/an sur 6 ans.

Les 50 actions identifiées ci-dessus permettront d'aboutir à un écosystème de l'information voyageurs d'avantage personnalisé et d'améliorer significativement la cohérence, la robustesse et l'accessibilité des informations délivrées. Cette nouvelle logique dans l'information voyageurs ne remettra pas en cause les avancées du précédent Schéma Directeur, qui vise à offrir à chacun une information utile et cohérente en tout temps et tous lieux.

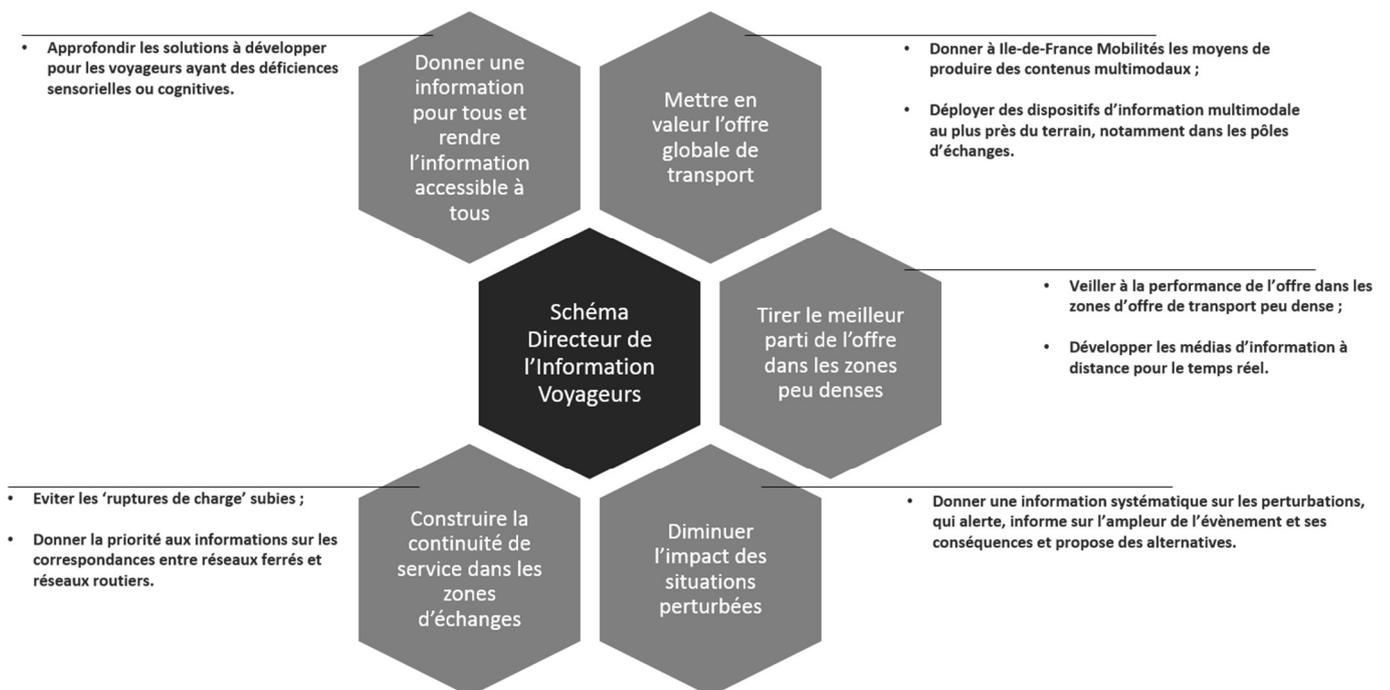
Après des investissements importants dans les infrastructures en gare et dans les véhicules, cette nouvelle orientation stratégique permettra de faire entrer la Région dans l'air du numérique, avec une amélioration des architectures systèmes et d'information. Ce sera aussi l'occasion d'enrichir les outils numériques et d'apporter des solutions à la mise en concurrence à venir en définissant plus précisément les enjeux de chaque système d'information voyageurs.

ANNEXE 1 – BILAN DES ACTIONS DU SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Ile-de-France Mobilités a la responsabilité de mettre en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers, en concertation avec l'Etat les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transport' (article 27-1 de la LOTI introduit par la loi SRU du 13 décembre 2000).

Un premier travail de diagnostic et d'orientation sur cette compétence a abouti à l'adoption par le Conseil d'Ile-de-France Mobilités en Décembre 2007 de cinq orientations pour un Schéma Directeur de l'Information Voyageur :

Les 5 orientations du SDIV.



Le Budget du SDIV.

Pour parvenir à mettre en place ces 5 orientations, le Schéma Directeur de l'Information voyageurs a été doté en Décembre 2007 d'un budget de 300 M€ permettant d'attribuer des subventions d'investissement sur 10 ans.



La mise en œuvre du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs a démarré à partir de Décembre 2009, avec le vote par le Conseil de la Charte des Supports et Contenus de l'information Voyageurs.

La Charte des supports et contenus de l'information voyageurs en Ile-de-France.

Dans le cadre du SDIV et de ses 5 principales orientations, une charte des supports et contenus de l'information voyageurs en Ile-de-France a été réalisée en 2009. Ce document a pour ambition de décrire pour chaque espace de transport (stations de métro, gares ferroviaires, etc.) le niveau des contenus et des informations minimums que doivent rencontrer un voyageur durant son parcours.

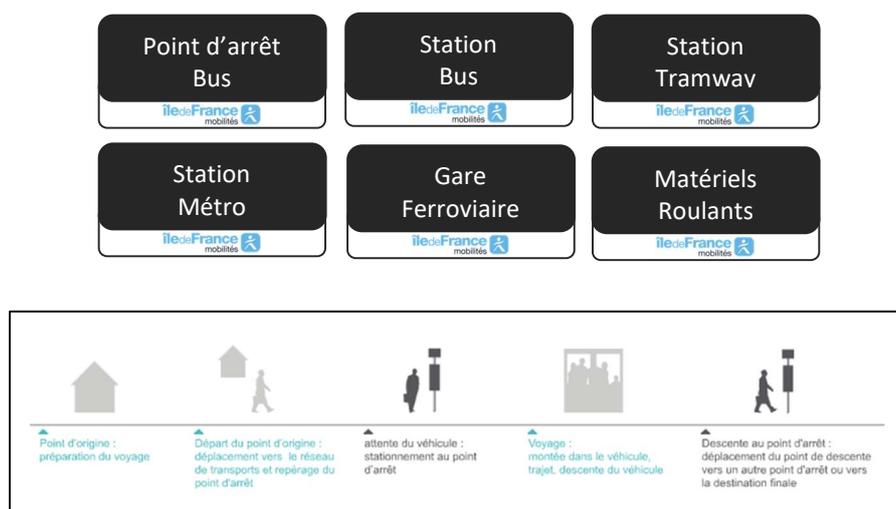


Figure 4 Parcours voyageurs – usages de l'information voyageurs

La réalisation de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs a permis d'harmoniser les principes de déploiement des équipements embarqués et au sol pour l'ensemble des espaces de transport et des matériels roulants.

A ce titre, des écrans, des systèmes d'exploitation, des systèmes de sonorisation, des systèmes d'informations dans les matériels roulants et des systèmes d'information au sol ont été financés par Ile-de-France Mobilités.

A ce jour, les voyageurs disposent d'une palette d'outils (d'écrans et systèmes sonores) leur permettant de prendre connaissance des prochains départs, des perturbations, et des correspondances possibles avec les autres modes.

Les prescriptions cartographiques.

La charte des supports et contenus de l'information voyageurs a été complétée en 2013, par le cahier de référence pour la réalisation de cartographies multi-transporteurs « Les prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ». Ce document a vocation de standardiser à l'échelle régionale l'ensemble des productions cartographiques des transports en commun (ce document est périodiquement mis à jour).



Mise en place des référentiels

Deux référentiels ont été mis en place par Ile-de-France Mobilités : un Référentiel d'Arrêts utilisé par tous les opérateurs et administré par Ile-de-France Mobilités depuis 2014, et un Référentiel des Lignes utilisé en transverse au sein d'Ile-de-France Mobilités depuis 2013.

Les enjeux de ces référentiels sont :

- Faciliter les échanges et l'interopérabilité via l'utilisation des échanges normés mais aussi en partageant une identification des objets uniques, distribuée par le référentiel, et imposée aux opérateurs ;
- Disposer d'une vision « unifiée », par exemple les arrêts qui sont desservis par plusieurs opérateurs sont référencés comme un point unique correspondant à la vision du voyageur ;
- Améliorer la qualité des données en proposant des outils performants qui permettent d'impliquer davantage les opérateurs et d'augmenter les exigences

Illustration des outils offert par le Référentiel Arrêts (REFLEX) :



Normalisation des données et de leurs échanges

Île-de-France Mobilités a choisi de baser les échanges de données, au cœur de ses nouveaux systèmes d'information voyageurs, sur des formats normés définis au niveau européen. Île-de-France Mobilités a travaillé à rendre ces normes opérationnelles et à les adapter au contexte francilien. A travers ces actions, Île-de-France Mobilités se positionne en leader au niveau français à la fois sur le domaine des échanges temps réel (SIRI) et théoriques (NETEX), et prépare l'inclusion des données franciliennes à une échelle plus large (nationale). Ces nouveaux formats uniques, imposés à tous les partenaires, permettront aussi de faciliter les transitions lors des changements de responsabilité avec les mises en concurrence (objectif de continuité de service). Ceux-ci sont déjà opérationnels ou en cours de déploiement auprès des partenaires actuels.

Développement du temps réel et mise en place d'un relai d'échanges

Les données d'offre temps réel (horaires de prochains passages aux arrêts et messages de perturbation) sont actuellement collectées et redistribuées au format SIRI via le relai d'échanges IVTR (Information Voyageurs Temps Réel) qui est en service depuis fin 2015.

Ouvertures aux tiers du calculateur d'itinéraires

Dès 2009, un dispositif de diffusion de données brutes et de services dynamiques tel que le calculateur d'itinéraires a été mis en place. Ainsi, des partenaires comme Mappy, ADP ou bien Here Transit ont pu intégrer dans leurs sites internet les données issues du calculateur de Île-de-France Mobilités.

Ouverture et suivi de l'Open-Data

Afin d'améliorer l'usage de ses données et services, Île-de-France Mobilités a rénové son dispositif en 2015, à l'initiative du Conseil d'Administration, avec l'ouverture d'une plateforme

Opendata dédiée aux données de mobilités pour l'Île de France. Dès Octobre 2015, environ 30 jeux de données brutes sur des thématiques de mobilités variées étaient disponibles.

Parmi les ré-utilisateurs identifiés, on peut noter de très nombreux acteurs de la mobilité dont certains éditeurs des applications « privées » les plus connues : moov'it, citymapper, Google Map ou bien transit'app.

Sous pilotage Île-de-France Mobilités, un comité Données/Système réunit opérateurs et acteurs de la mobilité. Il a pour principal objectif de coordonner les actions en matière de diffusion de données et services de mobilité à l'échelle de la Région.

Ouverture des services « dynamiques » (API)

En 2016, Île-de-France Mobilités a ouvert des services « dynamiques » (API) facilitant l'accès à plusieurs services avancés comme son calcul d'itinéraires Vianavigo.

En 2017, les premières API proposant les données de prochains passages en temps réel sont mises à disposition.

Aujourd'hui, la plateforme est largement utilisée. Chaque mois, près de 8000 téléchargements de données brutes et 8 millions d'appels aux API sont effectués par les ré-utilisateurs.

Ouverture de Vianavigo – Le service d'Information aux voyageurs Franciliens de référence

Le service Vianavigo.com et sa déclinaison Web mobile ont été mis en place en 2012, en proposant plusieurs services aux voyageurs comme la recherche d'itinéraires, la consultation d'horaires (prévus puis en temps réel), la recherche d'arrêt par proximité, la consultation des perturbations prévues et imprévues ainsi que d'autres informations comme les plans, les titres et tarifs, etc.

L'interface du site s'est appuyée sur des cartes interactives, aussi bien celle schématique représentant le réseau de transport francilien, que des plans de quartier permettant une géolocalisation précise des gares et arrêts.

Le site infomobi.com, modernisé en 2013, proposait des services spécifiques aux personnes à mobilité réduite. Un numéro de téléphone dédié est aussi disponible, il permet une mise en relation avec un conseiller.

Une déclinaison de Vianavigo sur smartphone iOS et Android a permis d'accompagner l'usage grandissant du service en mobilité. Un premier travail de modernisation des échanges d'informations sur les perturbations a permis de fiabiliser la transmission de cette information auprès des voyageurs, notamment en proposant un système d'alerte par notification sur ces lignes favorites.

Depuis 2013, les applications Vianavigo ont été téléchargées près de 2 millions de fois.

Depuis 2017, Vianavigo propose sur l'ensemble des médias de nouveaux services aux voyageurs, qui s'articulent autour de plusieurs axes d'améliorations suivant :

- L'intégration dans Vianavigo de l'ensemble des fonctionnalités d'Infomobi, afin de proposer un site internet toujours plus accessibles ;
- La mise en place d'une information sur les itinéraires vélos, mais également une information prédictive sur la disponibilité des vélos dans les stations de vélos en libre-service ;

- La mise en place d'une fonction de recherche de solutions de covoiturage, parmi l'ensemble des opérateurs et plateformes de mise en relation.

A l'aube de son bilan, le Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, devra tirer les enseignements de sa mise œuvre. Les éléments présentés ci-après ont pour objectifs de rendre compte des points forts (les réussites) et des points faibles de ce premier Schéma Directeur, afin d'en ambitionner la suite.

ANNEXE 2 – DU STATUT DE PRESCRIPTEUR A CELUI DE CONTRIBUTEUR.

Les réalisations internalisées.

➤ **Vianavigo.**

Depuis 2010, Île-de-France Mobilités a su faire évoluer Vianavigo pour accroître son audience, malgré l'arrivée de nombreux acteurs proposant de nouveaux services d'information sur les mobilités.

La feuille de route pour transformer progressivement Vianavigo en assistant de mobilité pleinement multimodal, temps réel et prédictif se met en place avec un calculateur d'itinéraires qui propose des trajets pour les personnes en fauteuil et l'intégration des fonctionnalités d'Infomobi (alerte ascenseurs, contenus rédactionnels sur les transports handicapés...).

L'agrégation des nouvelles mobilités dans Vianavigo progresse avec l'intégration du vélo (vélo personnel et vélos en libre-service) et du covoiturage.

Des efforts importants ont été réalisés pour mieux intégrer les informations de perturbation.

Les thématiques concernant la mise en œuvre des informations « prédictives » sont traitées sur plusieurs angles. Pour le vélo en libre-service, Vianavigo intègre d'ores et déjà la prédiction des places et vélos disponibles. Île-de-France Mobilités participe à des travaux de recherche et développement pour avancer sur l'application d'algorithmes de prédiction pour les transports collectifs, qui n'existent pas à ce jour.

➤ **Le concentrateur de données en Temps réel.**

Afin que les voyageurs aient une information temps réel tout au long de leurs trajets indépendamment du mode de transport et de la société de transport en charge de l'exploitation de la ligne qu'il emprunte, il est demandé aux transporteurs de délivrer une Information Voyageurs Temps Réel (IVTR) des autres lignes de transports en correspondance et ce dans l'ensemble des espaces de transport (pôles multimodaux, gares, stations, véhicules, etc.).

Pour se faire, il a été mis en place un Relais pour pouvoir orchestrer les différentes données.

Le rôle du Relais

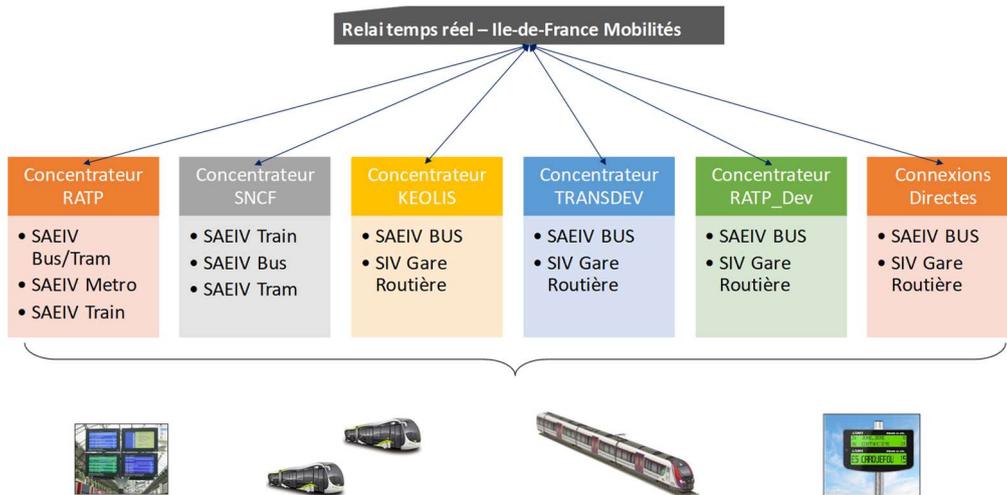
Le Relais IVTR sert d'orchestrateur des données transmises par les différents transporteurs. C'est-à-dire qu'il centralise l'échange des données entre transporteurs, acquiert et diffuse en même temps les données recueillies.

Les transporteurs (partenaires) occupent 2 rôles vis-à-vis du Relais. Ils peuvent être :

- Producteurs quand ils partagent leurs propres données temps réel.

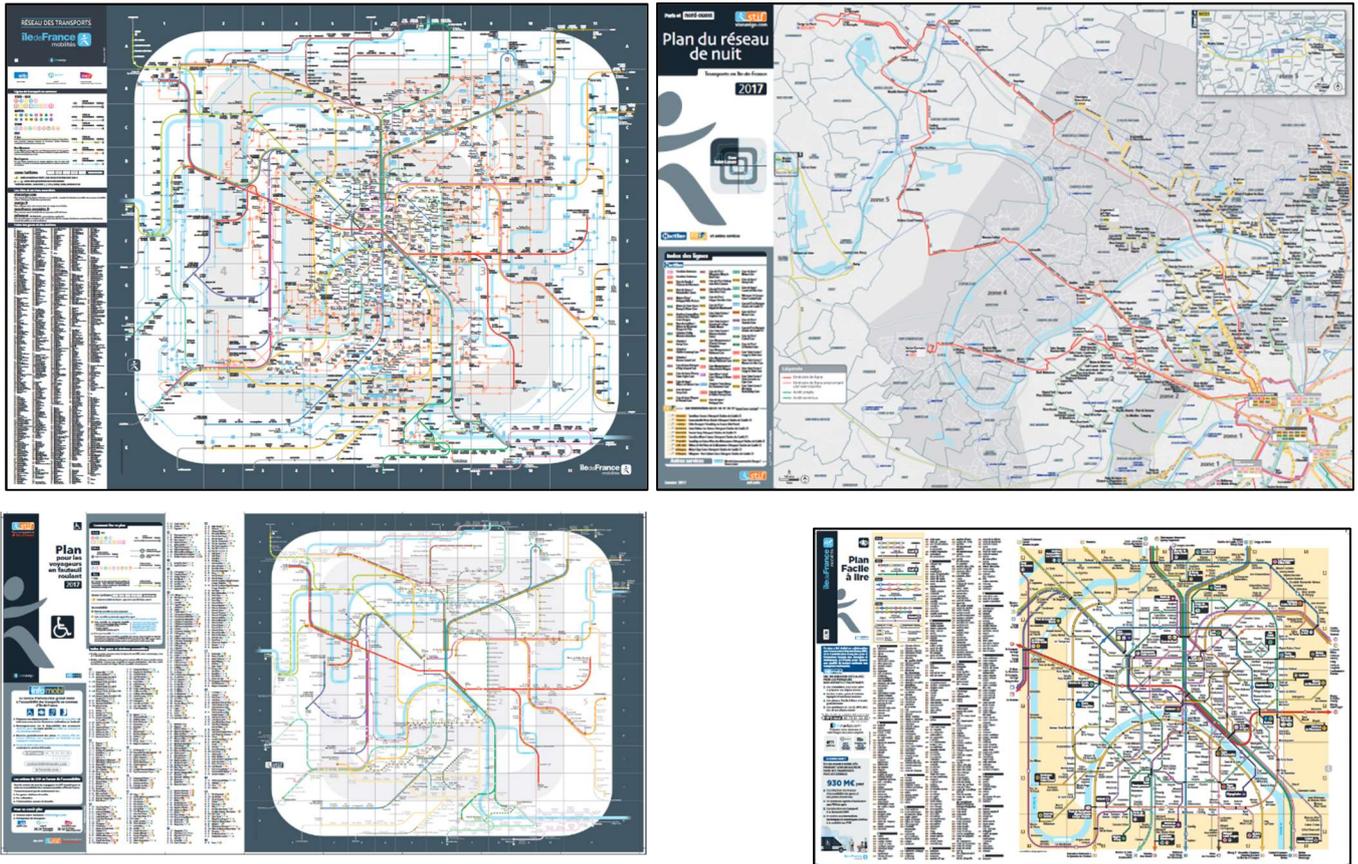
- Diffuseurs quand ils transmettent les données temps réel des autres transporteurs avec lesquels ils ont des lignes en correspondance.

Le principe du Relais

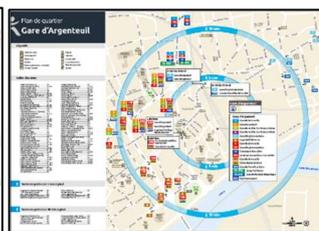


➤ La Cartographie.

Dans la cartographie et depuis 2012, Île-de-France Mobilités est passé du statut de Prescripteur à celui de contributeur. Ce changement s'est concrétisé dans un premier temps par la conception de la gamme « plan Région » (dont la gamme des plans thématiques) en interne. Cette reprise a notamment permis d'afficher sur un même plan avec des représentations harmonisées l'ensemble de l'offre de transport en Île-de-France. Ainsi, faire de la gamme des plans régionaux un outil permettant de traduire l'exhaustivité de l'offre sur un même pied d'égalité de représentation.

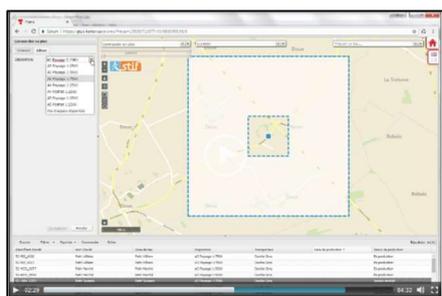


En 2013, toujours dans son rôle de prescripteur, Île-de-France Mobilités a publié la première version de ce qui sera l'unique outil de conception des plans de bassin, proximité, de lieu et autres. Cet outil, « Le cahier pour les prescriptions cartographiques en Île-de-France », détail à un niveau fin, les principes graphiques à retenir pour toutes conceptions cartographiques du périmètre des transports en commun en Île-de-France. Ce cahier, d'une certaine agilité entre actuellement dans sa version 3 et intégrera pour 2019 des principes de conception sur les plans numériques/dynamiques et les plans travaux.



En 2018 et 2019, Île-de-France Mobilités ouvrira et mettra à disposition des opérateurs de transport un outil de conception automatisé des plans de proximité (quartier). L'objectif étant que chacun des opérateurs s'empare de cet outil et se rendent conformes avec les chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités. L'objectif in fine est de proposer aux voyageurs et notamment aux utilisateurs du Bus, une nouvelle information (aux points d'arrêt ou gares routières), à fin 2023.

Au-delà de l'usage « transport » cette action engagée à vocation de proposer aux riverains ou touristes et occasionnels des cartographies à jour permettant de s'orienter dans un périmètre défini.



ANNEXE 3 – LEXIQUE

Concentrateur de données temps réel : Serveur informatique collectant l'ensemble des temps **464109**

CSCIV : Charte des Supports et Contenus de l'Information Voyageurs.

ICSU : Est un outil de saisie des perturbations qui sera généralisé à l'ensemble des médias (écrans au sol et embarqués, aux applications et aux sites internet).

IENA : Nouveau système d'information qui sera déployé dans les gares exploitées par la SNCF.

IMAGE : Nouveau système d'information qui est déployé dans les gares et stations exploitées par la RATP.

IVTR : Information Voyageurs en Temps réel.

Open-data : Plateforme de mise à disposition de données (sous licences potentielles).

SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs.

SDIV : Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

SIV : Système d'Information Voyageurs.

SIVE : Système d'Information Voyageurs embarqué.

SYSPAD : Nouvelle typologie d'écran qui sera déployée dans les gares et stations exploitées par la RATP en remplacement des anciens panneaux indicateurs des dessertes.

TIM : Tableau d'Information Multimodale – Informe les voyageurs sur les prochains départs bus et Tram en correspondance – Son déploiement est dans les espaces d'échange.

ANNEXE V-2

CHARTRE DES SUPPORTS ET CONTENUS

La charte des supports et contenus est disponible sur le site OPEN DATA d'Île-de-France Mobilités :
<https://data.iledefrance-mobilites.fr/pages/chartes-et-prescriptions/>

ANNEXE V-3

ECHANGES DES DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEURS EN TEMPS REEL

Les données produites et communiquées par la RATP dans le cadre de cette annexe appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera gratuitement une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Île de France, conformément à l'article 9 de la partie 1 du Contrat. Leur communication se fait dans le respect des conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

1. L'échange de données de l'Information Voyageurs en temps réel par la plateforme d'échange d'Information Voyageurs en temps réel

1.1 Contexte / objectifs

Les « Données Information Voyageurs Temps Réel » (Données IV TR) sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat depuis la Plateforme d'échange d'Information Voyageurs temps réel (Relais IV TR), intégrée à la Plateforme Régionale Information Mobilités (PRIM).

La diffusion d'Information Voyageurs dynamiques sur les Médias sur site ou à distance, telles que celles listées ci-après, à titre d'exemple et lorsqu'elles sont disponibles, reposent sur des Données IV TR :

- Les heures d'arrivée ou le temps d'attente des prochains véhicules ;
- Des informations sur l'état de la ou des lignes desservies ;
- Des informations sur les perturbations.
- Le code de la ligne et la direction des courses ;
- Le nom du prochain arrêt des courses ;
- Le nom de l'arrêt en cours des courses ;
- Un plan de ligne dynamique ;
- Les retards ou avances des courses ;
- Les retards ou avances des lignes en correspondance (tous modes de transports en commun confondus) ;
- L'heure estimée d'arrivée aux prochains points de régulation ;
- L'heure estimée au point de destination ;
- Des informations sur les perturbations prévues ou en cours ;
- Le taux de charge des rames ;
- L'affluence en gare, station ou point d'arrêt

Ces informations peuvent être en tout ou partie sonorisées et/ou faire l'objet d'une diffusion dans les Médias à distance pour délivrer :

- Les heures de départ ou le temps d'attente des prochains véhicules à un arrêt donné ;
- Des informations sur les perturbations prévues ou en cours ;
- Des informations sur l'état des « équipements ».

Le document de spécification précise les Données IV TR que la RATP s'engage à transmettre au relais IV-TR d'Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat, ainsi que les modalités de transmission afférentes. Ce document est mis à jour dans le cadre du Comité de niveau 2 Données / Système (cf. articles « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

La transmission des Données IV TR par les opérateurs de mobilité sous contrat a pour objectif d'améliorer l'information des voyageurs, notamment en leur assurant une information temps réel, Complète, Fiable et À jour sur le trafic de l'ensemble du réseau, en particulier dans le cas de situations perturbées.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données IV TR.

1.2 Obligations de la RATP

1.2.1 Fourniture des Données IV TR

Toutes les Données IV TR, sous réserve qu'elles soient utiles pour le voyageur, doivent être transmises à Île-de-France Mobilités. La liste des Données à fournir est complétée ou amendée au travers de la mise à jour du document de spécification, et dans le cadre du Comité de niveau 2 Données / Système (cf. article Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

La RATP s'engage à fournir ses Données IV TR à Île-de-France Mobilités par le biais de son concentrateur IV TR. Île-de-France Mobilités veillera à ce que l'ensemble des échanges entre opérateurs de mobilité sous contrat transitent par l'intermédiaire du Relais IV TR d'Île-de-France Mobilités, dans la mesure où ces informations sont présentes dans le relais IV TR. Île-de-France Mobilités veillera à transmettre les Données IV TR aux opérateurs de mobilité sous contrat sans altération de contenus et dans des délais cohérents avec les principes d'information temps réel afin de contribuer à la cohérence de l'information diffusée aux voyageurs par l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat. Île-de-France Mobilités garantit à la RATP que l'ensemble des opérateurs de transport d'Île-de-France fournissent des données de qualité équivalente.

Le Relais IV TR a pour objectif de collecter les données d'offre de l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en s'appuyant sur les données des Référentiels (Arrêts et Lignes) (cf. Annexe V-5). Il consolide ainsi l'intégralité de l'Information Voyageurs temps réel nécessaire pour la diffusion de l'Information Voyageurs temps réel sur les Médias sur site et à distance conformément à la Charte des supports et contenus (cf. V-2).

Les éléments de suivi de l'exploitation du Relais IV TR sont abordés au cours des Groupes de Travail du Comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

La RATP maintiendra et Île-de-France Mobilités financera l'Open Data TR RATP actuellement en service et ouvert aux tiers autant que de besoin. Île-de-France Mobilités informera suffisamment en amont la RATP de l'ouverture de son service pour que l'ensemble des consommateurs de données puissent migrer vers les services d'Île-de-France Mobilités.

Pour les données de Prochains passages

Les horaires ou temps d'attentes sont transmises à IDFM pour chaque arrêt, station ou gare du réseau et chaque sens de circulation (en dehors des terminus d'arrivée) à raison de :

- BUS : 2 temps d'attente
- Tram : 2 temps d'attente
- Métro : 4 temps d'attente
- RER : 6 temps d'attente

Pour le RER, la RATP fournira les dessertes des trains en circulation, lorsque les développements spécifiques auront été conduits.

La RATP étudiera tout au long du contrat les opportunités d'enrichissement des données d'IV TR sur l'ensemble de la chaîne IV et partagera ses constats dans le cadre de la gouvernance de l'IV.

Pour les Informations circonstancielles

La RATP s'engage à transmettre les informations circonstancielles gare et bord par le biais du relais IV TR, et les informations circonstancielles numériques par le biais de messages structurés, selon les modalités précisées au paragraphe 3, dans l'attente d'une décision d'Île-de-France Mobilités d'utilisation du Relais IV TR exclusivement et d'un éventuel financement associé si nécessaire et sur accord des 2 parties.

1.2.2 Réutilisation et diffusion par la RATP des données multi-transporteurs IV TR d'Île-de-France Mobilités

Pour les données de Prochains passages

La RATP réutilise pour diffusion sur les Médias sur site dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel, les données multi-transporteurs mises à disposition par Île-de-France Mobilités dans le cadre du Relais IV TR, qui devront être fournies à la RATP dans les délais et des conditions de disponibilité cohérents avec les principes d'information temps réel.

Pour les Informations circonstancielles

La RATP réutilise pour diffusion dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel, les messages d'information circonstancielle fournis par Île-de-France Mobilités à la RATP des opérateurs de mobilité. Elle respecte l'intégrité des données reçues, dès lors qu'elles auront été définies (format, modalités de fournitures, etc.) dans le groupe de travail sur l'Information Circonstancielle (cf. Niveau 3 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

A la signature du présente contrat la RATP diffuse une information visuelle circonstancielle

- Sur les écrans IMAGE : pour les lignes de RER opérées par la SNCF

Sur les BIV du réseau bus suffisamment capacitaires : pour les lignes de Train, RER et Tramway non opérées par la RATP

1.3 Mise en œuvre

1.3.1 Définition et évolution des spécifications techniques applicables aux échanges de Données IV TR

Pour faciliter la transmission des Données IV TR, Île-de-France Mobilités a dans un premier temps identifié les spécifications techniques européennes applicables dans le domaine des échanges d'informations en temps réel, à savoir les « *technical specifications* » (spécifications techniques – TS) intitulées « *Service Interface for Real Time Information – CEN/TS 15531* » (SIRI), élaborées par le Comité Européen de la Normalisation.

Sachant que la norme SIRI a un spectre large et présente l'ensemble des combinaisons possibles d'échanges de données en temps réel et de données circonstancielles entre systèmes d'informations d'opérateurs de mobilité différents, Île-de-France Mobilités a défini une déclinaison locale de cette norme. Ont été précisées les parties retenues et les interprétations spécifiques retenues, compte tenu des besoins franciliens et de l'état des systèmes existants. C'est le « *Profil SIRI pour l'Île de France* », dit « *Local Agreement SIRI IDF* ».

Le respect du « *Local Agreement SIRI IDF* » est obligatoire dans l'acceptation des dossiers de subventions. Les versions applicables de ce document sont définies par le comité Niveau 2 Données / Systèmes (cf. article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

Pour permettre la mise en œuvre de fonctionnalités nouvelles, l'instance de gouvernance du « *Local Agreement SIRI IDF* » pourra proposer des évolutions du profil et de ses modalités d'application.

Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données, devra être validée par les deux parties en Comité Données / Systèmes (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »). Les coûts et les délais de réalisation devront faire l'objet d'un cadrage validé par les deux Parties.

Toutes échéances portant sur les évolutions fonctionnelles et techniques liées à ces échanges seront étudiées et définies d'un commun accord au sein du Comité Données / Systèmes (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »). Les coûts et les délais de réalisation devront faire l'objet d'un cadrage validé par les deux Parties.

Les Données IV TR doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Ile-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts. Les identifiants de courses pour les Données IV TH devront être utilisées pour les Données IV TR, la RATP s'engage à étudier sur la période du contrat les évolutions nécessaires au respect de cet objectif. Sur la base de cette étude, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de mise en œuvre. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu.

1.3.2 Les contrats de service pour le maintien en condition opérationnelle des échanges

Les versions du « *Local Agreement SIRI profil Île-de-France* » supportées à un instant « t » sur la durée du Contrat par la RATP et Île-de-France Mobilités seront précisées dans les contrats de service (Île-de-France Mobilités envers les opérateurs de mobilité sous contrat et la RATP envers Île-de-France Mobilités) qui seront définis et partagés au sein du Comité Données / Système (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »). Ce document pourra préciser certains paramètres tels que les suivants :

- Versions du *Local Agreement* supportées ;

- Versions des fichiers techniques XSD/WSDL supportées ;
- Encodage (RPC-literal ou document-wrapped-literal) ;
- Liste des services SIRI supportés en tant que producteur (requête/abonnement) ;
- Particularités de la RATP pour l'utilisation de chacun des services (renseignement de la parité, absence d'information à l'approche ou à quai, ...)
- Nombre maximum d'arrêts interrogeables via un GetSiriService ;
- Nombre de passages maximum par StopMonitoringDelivery ;
- Liste des services SIRI supportés en tant que diffuseur (requête/abonnement) ;
- Valeur des champs SIRI Fournisseurs (ProducerRef/RequestorRef et OperatorRef) ;
- Nom du système apparaissant dans les échanges SIRI (ProducerRef ou RequestorRef) ;
- Nom des systèmes fournisseurs (OperatorRef) ;
- Heure de synchronisation des référentiels ;
- S'il y a lieu, heure d'initialisation de la journée d'exploitation ;
- Sens producteur : volumétrie estimée (fréquence, nbr messages, taille des messages, nombre de zones d'embarquement par mode d'interrogation) ;
- Sens diffuseur : volumétrie estimée (fréquence, nbr messages, taille des messages) ;
- Compression des messages ;
- Temps de traitement côté producteur (délai entre production de l'information par les systèmes sources de données et sa transmission au Relais IV TR) ;
- Temps de traitement côté diffuseur (délai hors procédures métier entre la réception des données et la diffusion sur les médias de la RATP) ;
- URL par service et mode d'interrogation (requête/abonnement) ;
- Adresses IP et ports TCP vus du partenaire pour chaque URL ;
- Paramètres de connexion (paramètres VPN, matrice des flux, ...)
- Charge et sollicitations des serveurs.

Les procédures et acteurs impliqués pour le maintien en condition opérationnelle seront décrits dans lesdits contrats de service.

Pour la RATP et Île-de-France Mobilités, la description pourra reprendre certains éléments tels que les suivants :

- Taux de disponibilité de la plateforme de production la RATP / Île-de-France Mobilités ;
- Garantie de temps de rétablissement ;
- Plage horaire de fonctionnement ;
- Plage horaire d'intervention technique ;
- Plage horaire d'intervention fonctionnelle.

Pour Île-de-France Mobilités et la RATP, la description pourra en outre spécifier les modalités d'assistance (Procédures d'escalades) en cas de dysfonctionnement constaté par la RATP / Île-de-France Mobilités ou l'un des opérateurs de mobilité sous contrat.

2. La fourniture de données de la RATP prochains passages par Web service à destination directe de vianavigo

2.1 Contexte / objectifs

Les Parties ont établi un dispositif d'accès sous forme de flux Internet, entre le site Internet de la RATP et celui d'Île-de-France Mobilités, et plus particulièrement un lien URL avec les paramètres associés (mode de transport, directions, identifiants), ci-après désignés le « Web service ».

Les données mises à disposition, par Web service, par la RATP à Île-de-France Mobilités sont les données d'Information Voyageurs sur les Données de Prochains passages produites par la RATP.

Sont définies ci-après les modalités et conditions de mise à disposition dudit Web service.

2.2 Propriété du Web service

La RATP est et demeure entièrement propriétaire du Web service qu'elle met à la disposition d'Île-de-France Mobilités.

Le Web service ne fait en aucun cas l'objet d'une cession. Par conséquent, Île-de-France Mobilités s'interdit de le céder, de le mettre à disposition de toute autre personne, ou d'en faire tout autre usage qui serait contraire aux stipulations de la présente Annexe. Île-de-France Mobilités maintient la mise à disposition du Web Service RATP auprès des utilisateurs de son portail d'API, dans le respect des conditions prévues à la présente Annexe, et de celles prévues à l'Annexe V-9. **Au plus tard 6 mois après** l'alimentation effective de l'ensemble des données TR des lignes RATP (dont bus) dans IVTR, IDFM s'engage à ne plus mettre à disposition cette API.

2.3 Obligations de la RATP

La RATP s'engage à :

- Rendre possible l'accès au Web service 24h/24 et 7j/7, hors maintenance ou dysfonctionnement ou cas de force majeure ;
- Garantir que le Web service supporte une charge de 1000 à 1500 requêtes par minute (2000 par minute en crête) ;
- Mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais, en cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données ;
- Maintenir ledit Web service jusqu'à une date qui sera précisée par IDFM au plus tard à l'été 2022 à partir de laquelle la RATP transmettra les données d'IV uniquement au relais IDFM ;
- Fournir à Île-de-France Mobilités le même niveau d'exactitude, d'exhaustivité et de disponibilité des données au travers du Web service que pour ses propres services.

Le mode d'accès cible pour ces données est le concentrateur temps réel RATP.

Le mode d'accès à ces données par web service sera donc remplacé à terme par l'accès à partir du Concentrateur temps réel RATP.

2.4 Mise en œuvre

2.4.1 Responsabilités

Le lien dynamique et les Données de la RATP Prochains passages, fournis dans le cadre de ce dispositif décrit à la présente Annexe, sont sous la seule responsabilité de la RATP. Néanmoins, Île-de-France Mobilités accepte et reconnaît que la RATP ne pourra être tenue responsable d'un niveau de disponibilité dégradé si les requêtes par lien dynamique d'Île-de-France Mobilités augmentent fortement, sans qu'aucune alerte dans un délai suffisant n'ait été communiquée préalablement par Île-de-France Mobilités.

La RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification du Web service et/ou des Données qui en sont issues qui seraient imputables à Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une inexactitude, indisponibilité et/ou une modification du Web service et/ou des Données qui en sont issues qui seraient imputables à la RATP.

Chacune des Parties s'engage à signaler tout événement de nature à justifier la modification des termes de l'Annexe à l'autre Partie.

2.4.2 Description du traitement des faits techniques

L'objectif est de présenter ci-après les principes pour le traitement des faits techniques constatés par Île-de-France Mobilités ou par la RATP sur l'utilisation des Données IV TR. Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les deux parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par le Comité de niveau 2 Données / Système ou un des Groupes de Travail affiliés.

Définition d'un fait technique

Un fait technique est un signalement d'un comportement non attendu, non-conforme ou posant une interrogation. Un fait technique est saisi par Île-de-France Mobilités ou par la RATP lorsque suite à une utilisation des APIs, il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, etc. Les faits techniques sont recensés et

documentés dans un outil commun partagé (ex : Mantis). Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

Processus de traitement des faits techniques

La gestion d'une anomalie suit les 3 grandes étapes suivantes :

1/ Confirmer l'anomalie

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par Île-de-France Mobilités et/ou la RATP, un premier diagnostic est effectué pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie. Un échange entre les parties permet de valider la qualification de l'anomalie.

2/ Analyser l'anomalie

La RATP et/ou Ile-de-France Mobilités analysent l'impact de l'anomalie, définissent les conséquences de l'anomalie sur la qualité du flux transmis, les solutions de contournement possibles, les correctifs envisagés et les charges associées. Selon le niveau du fait technique (FT), il est proposé si nécessaire de livrer un correctif sur l'environnement d'intégration après en avoir informé l'autre partie.

3/ Corriger l'anomalie

La RATP et/ou Ile-de-France Mobilités réalise les actions prévues pour la correction de l'anomalie, prévoit les jeux d'essais nécessaires à la recette du correctif, qualifie le correctif, met à jour la documentation applicative si nécessaire et renseigne les tableaux de bord de suivi des FT.

3. La fourniture d'Informations Circonstanciennes de la RATP prévues ou imprévues par messages structurés

3.1 Contexte / objectifs

Afin d'alimenter les Médias et l'Open Data d'Île-de-France Mobilités, dans l'attente de la mise en œuvre des modalités d'échange structurée des Informations Circonstanciennes selon la spécification Européenne SIRI, la RATP transmet des Informations Circonstanciennes sous forme de messages structurés par le biais d'envois de courriels. Sont définies ci-après les modalités techniques et conditions de la mise à disposition par la RATP à Île-de-France Mobilités des Informations Circonstanciennes par messages structurés.

3.2 Obligations de la RATP

La RATP met à disposition d'Île-de-France Mobilités les Informations Circonstanciennes sous forme de fichiers au format XML (encodage UTF-8) sur un serveur SFTP d'Île-de-France Mobilités. Ces fichiers seront transmis à Île-de-France Mobilités sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

La RATP garantit la cohérence du niveau d'importance de la perturbation en fonction du type de conséquence de la perturbation.

Lors d'une mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (ID) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

La RATP s'engage à fournir les Informations Circonstanciennes sur la durée du contrat et à communiquer à Île-de-France Mobilités toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

3.3 Mise en œuvre

3.3.1 La structure des informations transmises par courriel

La structure des fichiers respectant le XSD suivant :

En bleu, les éléments. En gras les propriétés obligatoires.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xs:schema elementFormDefault="qualified" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <xs:element name="incident">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="periodeValidite"/>
        <xs:element ref="cause"/>
        <xs:element ref="ligne" minOccurs="1" maxOccurs="unbounded"/>
        <xs:element ref="informations"/>
      </xs:sequence>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="perturbationId" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="dateCreation" type="xs:dateTime" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="periodeValidite">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="debut" type="xs:dateTime" use="required"/>
      <xs:attribute name="fin" type="xs:dateTime" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="cause">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="texte" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="ligne">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="consequence"/>
        <xs:element ref="localisation"/>
        <xs:element name="arret" type="xs:string" minOccurs="0"
maxOccurs="unbounded"/>
      </xs:sequence>
      <xs:attribute name="reseau" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="code" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="codeSTIF" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="consequence">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="texte" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="localisation">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="type" use="required">
        <xs:simpleType>
          <xs:restriction base="xs:string">
            <xs:enumeration value="ligne"/>
            <xs:enumeration value="arrets"/>
          </xs:restriction>
        </xs:simpleType>
      </xs:attribute>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>
```

```

        <xs:attribute name="importance" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="informations">
    <xs:complexType>
        <xs:sequence>
            <xs:element name="titre" type="xs:string"/>
            <xs:element name="description" type="xs:string"/>
        </xs:sequence>
    </xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>

```

L'attribut IMPORTANCE prend les valeurs suivantes :

- 0 : bloquant (rouge)
- 1 : perturbation (orange)
- 2 : information (vert)

Exemple de fichier transmis :

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<incident id="124187" perturbationId="49283" dateCreation="2015-07-05T12:23:00+02:00">
    <periodeValidite debut="2015-07-05T12:23:00+02:00" fin="2015-07-06T01:15:00+02:00"/>
    <cause id="11" texte="Malaise voyageur"/>
    <ligne reseau="Métro" code="4" codeSTIF="100110004">
        <consequence id="74" texte="Trafic retardé"/>
        <localisation type="ligne" importance="1"/>
    </ligne>
    <informations>
        <titre>Métro 4 : Malaise voyageur &gt; Trafic retardé</titre>
        <description>Dimanche 5 juillet 2015 à 12h23, en raison d'un malaise voyageur, le trafic est ralenti sur la ligne 4 du Métro</description>
    </informations>
</incident>

```

3.3.2 Description du traitement des faits techniques

L'objectif est de présenter ci-après les principes pour le traitement des faits techniques constatés par Île-de-France Mobilités lors de l'envoi par la RATP des messages structurés au format texte décrivant les perturbations. Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les 2 parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par le Comité de niveau 2 Données / Système ou un Groupe de Travail affilié.

Définition d'un fait technique

Un fait technique est un signalement d'un comportement non attendu, non-conforme ou posant une interrogation. Un fait technique est saisi par Île-de-France Mobilités lorsqu'il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, etc. Les faits techniques sont recensés et documentés dans un outil commun partagé. Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

Processus de traitement des faits techniques

La gestion d'une anomalie suit les 3 grandes étapes suivantes :

1/ Confirmer l'anomalie

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par Île-de-France Mobilités et/ou par la RATP un premier diagnostic est effectué pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie. Un échange entre les parties permet de valider la qualification de l'anomalie.

2/ Analyser l'anomalie

La RATP et/ou Ile-de-France Mobilités analysent l'impact de l'anomalie, définissent les conséquences de l'anomalie sur la qualité du flux transmis, les solutions de contournement possibles, les correctifs envisagés et les charges associées. Selon le niveau du fait technique (FT) il est proposé si nécessaire de livrer un correctif sur son environnement d'intégration après en avoir informé l'autre partie.

3/ Corriger l'anomalie

La RATP et/ou Ile-de-France Mobilités réalisent les actions prévues pour la correction de l'anomalie, prévoit les jeux d'essais nécessaires à la recette du correctif, qualifie le correctif et renseigne les tableaux de bord de suivi des FT. En cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données RATP, la RATP s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

4. Gouvernance

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre d'un Groupe de Travail dédié selon les dispositions de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs ».

ANNEXE V-4

ECHANGES DES DONNEES THEORIQUES DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Les données produites et communiquées par la RATP dans le cadre de cette annexe appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera gratuitement une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Île de France, conformément à l'article 9 de la partie 1 du Contrat. Leur communication se fait dans le respect des conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

1. CONTEXTE / OBJECTIFS

Les « Données Information Voyageurs Théorique » (Données IV TH) sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités depuis le système de collecte, d'agrégation et de consolidation des Données IV TH, désigné ci-après Système IV TH, intégré à la Plateforme Régionale Information Mobilités (PRIM).

Les Données IV TH collectées comprennent :

- La structuration des courses sous responsabilités de la RATP (itinéraires : noms, listes des arrêts ordonnés par sens, missions) ;
- Les courses et le calendrier d'application ;
- Les Interdictions de Trafic Local (ITL) et Interdictions de montée/descente le cas échéant ;
- L'offre adaptée prévue en fonction des situations perturbées prévues de type Travaux, Grèves ou relatives à des événements spécifiques planifiés (fêtes de la musique, nuit de la St Sylvestre) pourra être fournie à Île-de-France Mobilités au cours du contrat, suite à une étude menée par la RATP.
- Les horaires.

La transmission des Données IV TH par les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités a pour objectif d'améliorer l'Information Voyageurs, notamment en leur assurant une information Complète, Fiable et à jour sur le trafic de l'ensemble du réseau en particulier dans le cas de situations perturbées prévues lorsque cela sera possible. Le cadre de cette évolution sera défini conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités au cours du contrat.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données IV TH.

2. LE SYSTEME DE COLLECTE, D'AGREGATION ET DE CONSOLIDATION DES DONNEES IV TH

2.1 Principes

Le Système IV TH a pour objectif de collecter les données d'offre de l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en s'appuyant sur les données des Référentiels (Arrêts et Lignes) (cf. Annexe V-5). Il consolide ainsi l'intégralité de l'Information Voyageurs nécessaire pour pouvoir notamment alimenter les sites de recherche d'itinéraire franciliens.

Les éléments de suivi de l'exploitation du Système IV TH sont abordés au cours des Groupes de Travail du Comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

2.2 Éléments de qualité

Les données fournies par la RATP doivent être aussi conformes que possible à ce que rencontre le Voyageur sur le terrain ; elles doivent respecter les critères de qualité suivants.

Informations / Données Fiables et Complètes

Les informations/Données fournies à IDFM doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Ile-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts.

Les Données IV TR doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Ile-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts. Les identifiants de courses pour les Données IV TH devront être utilisées pour les Données IV TR, la RATP s'engage à étudier sur la période du contrat les évolutions nécessaires au respect de cet objectif. Sur la base de cette étude, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de mise en œuvre. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu.

Les informations/Données doivent aussi être le plus justement possible conformes à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le nom (ou code) commercial de la ligne doivent être aussi cohérents que possible avec ce que peut constater un Voyageur sur le terrain. Les écarts entre l'offre réalisée et l'offre théorique sont communiqués aux voyageurs par les services d'IV TR.

Les informations/Données doivent en outre respecter la profondeur de calendrier des données transmises à Île-de-France Mobilités, et qui est de 30 jours calendaires pour tous les modes.

Informations / Données À jour

Il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre de manière à ce qu'Île-de-France Mobilités puisse l'intégrer dans les données communautaires.

2.3 Process pour la fourniture des données

Île-de-France Mobilités a engagé avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités un projet de modernisation de son back-office Offre Théorique. La RATP doit se mettre en conformité avec les nouveaux process d'alimentation à partir de la date de fin de projet et telle que convenue entre les deux parties et validées dans les instances de gouvernance Données/Systèmes.

Base communautaire (système actuellement en service) :

La fourniture des données est effectuée par la RATP sous la forme d'un fichier par ligne au format XML Trident. Les données sont fournies à chaque modification de l'offre, au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation pour le Métro, Tramway et Bus et fournies à la SNCF à 22 jours calendaires pour le RER. Cet envoi contient l'offre théorique ainsi que les données de structure (Arrêts et Lignes) en cohérence avec l'alimentation des Référentiels, et les données sur les cheminements piétons (correspondances) entre ses arrêts. Le format d'alimentation est celui en vigueur fin 2011 : XML Trident. Le document définissant le format d'échange est fourni par Ile-de-France Mobilités. L'envoi se fait par dépôt sur un serveur SFTP d'Ile-de-France Mobilités.

Chaque semaine, Ile-de-France Mobilités intègre dans la base de données communautaire les fichiers des transporteurs reçus avant le mercredi 10h00. Elles sont intégrées et mises en ligne dans les deux jours ouvrés, sous réserve de la conformité des fichiers reçus. Île-de-France Mobilités fournit chaque semaine à la RATP les données sur les horaires théoriques des lignes Optile et SNCF qui ont été modifiées et consolidées. Le format d'export est celui en vigueur fin 2011 : XML Trident. Le dépôt pour RATP se fait sur un serveur SFTP d'Île-de-France Mobilités.

Back Office Offre théorique s'appuyant sur les Référentiels (cible) :

La fourniture des données est effectuée par la RATP au format NETEX (xml) qui comprend l'ensemble ou une partie des lignes à chaque export. La fourniture se limite aux données d'offre. Les données de structure (Arrêts et Lignes) sont uniquement référencées (identifiants des objets des Référentiels).

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre, au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation pour le Métro, Tramway et Bus et fournies à la SNCF à 22 jours calendaires pour le RER.

La saisie ou les intégrations des fichiers font l'objet de comptes rendus qualité directement fournis à la RATP. Si les critères qualité sont remplis, les données sont intégrées, consolidées et diffusées dans le Système d'Information Multimodale Francilien dans un délai maximum de 24h.

En complément de cette alimentation en offre théorique, Ile-de-France Mobilités met à disposition de la RATP la capacité d'importer au format NETEX (dans la limite des objets référencés) une offre partielle ou totale caractérisée « d'urgente » et adaptée à une situation particulière. Cette action d'import permet de consolider et de publier de manière automatique l'ensemble de l'offre d'Ile-de-France en sortie du Back Office. Ce traitement dure au plus quelques heures.

Le détail du format, des informations et critères qualités attendus relatifs à chacune, ainsi que les modalités d'alimentation sont décrites dans le document de spécification d'import de l'outil Back Office Offre Théorique tel que validé par le Comité Données/Système. Des alimentations quotidiennes seront possibles pour tenir compte notamment de l'offre réadaptée et sont obligatoires pour la prise en compte des événements majeurs affectant l'offre : travaux, grèves, incidents de longue durée non prévus, etc.

Toute nouvelle alimentation d'un transporteur sous contrat avec Ile de France Mobilités donne lieu, dans un délai maximum de 24h, à la publication d'une nouvelle offre de transport Ile de France. Cette offre consolidée multi-transporteurs est ainsi mise à disposition de RATP sous forme d'export global ou d'export à la ligne, d'après les modalités décrites dans le document de spécification de publication de l'outil Back Office Offre Théorique.

3. INFORMATIONS SUR LES TRACES

Les modalités de collecte des informations sur les tracés de ligne sont en cours de définition par Ile-de-France Mobilités.

La RATP s'engage à participer aux groupes de travail du comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'information voyageurs ») dans l'objectif de définir un format et des modalités d'échanges permettant la collecte de ces informations.

La périodicité de l'envoi de fichiers Tracés sera dépendante des modifications d'offre impliquant des modifications de tracés. Les envois devront être cohérents avec les données fournies au système offre théorique.

4. GOUVERNANCE

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre d'un Groupe de Travail dédié selon les dispositions de l'Article « Les instances de gouvernance de l'information voyageurs ».

ANNEXE V-5

PRINCIPES D'ALIMENTATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS

Les données produites et communiquées par la RATP dans le cadre de cette annexe appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera gratuitement une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Île de France, conformément à l'article 9 de la partie 1 du Contrat. Leur communication se fait dans le respect des conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

1.CONTEXTE / OBJECTIF

Les Données Référentiels Transports sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat depuis des applications dédiées opérées par Île-de-France Mobilités. L'objectif est d'améliorer l'Information Voyageurs, notamment en leur assurant une information Complète, Fiable et À jour sur le trafic de l'ensemble du réseau.

Les Données Référentiels Transports comprennent :

- Le Référentiel Arrêts : s'appuie sur les données transmises par les transporteurs. A partir de cette collecte, le système constitue des données de référence qu'il met à jour de façon continue et automatique. L'outil permet aussi à Île-de-France Mobilités d'administrer ces données et d'effectuer des arbitrages dans les zones multi-transporteurs ;
- Le Référentiel Lignes : s'appuie sur la notion de Ligne commerciale, telle que vue par le voyageur, et sur la notion de Ligne administrative, telle que définie au plan de transport.

Chacun des objets métiers de ces référentiels disposent d'un identifiant unique.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données Référentiels Transports.

2.DONNEES REFERENTIELS TRANSPORTS

2.1 Principes généraux

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre la consolidation des informations fournies par l'ensemble des transporteurs en établissant des concepts et une identification partagée et unique des données de transports franciliennes.

En phase d'exploitation, la RATP s'engage à :

- Alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité sur les objets dont elle a la charge, ainsi que le maintien des formats ;
- Répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou demande d'arbitrage ;
- Maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes)

Les Données IV TR doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Île-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts. Les identifiants de courses pour les Données IV TH devront être utilisées pour les Données IV TR, la RATP s'engage à étudier sur la période du contrat les évolutions nécessaires au respect de cet objectif. Sur la base de cette étude, les parties s'accordent sur l'opportunité et le cas échéant les modalités de mise en œuvre. Au besoin, un avenant au Contrat est conclu

Les éléments de suivi de l'exploitation des référentiels sont abordés au cours du comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

Contenu

2.2.1 Les Référentiel Arrêts

La RATP s'engage à fournir pour le Référentiel Arrêts les informations suivantes sur les arrêts (avec mise à jour à chaque modification).

Pour chaque évolution/ajout d'une donnée que la RATP ne fournit pas à la signature du contrat à Ile-de-France Mobilités, les moyens et outils nécessaires seront évalués conjointement entre la RATP et Ile-de-France Mobilités et un financement sera associé :

- Données concernant l'identification du point d'arrêt : zone d'embarquement (libellé, localisations, identifiant particulier IDFM, voie, quai etc) ;
- Données concernant la localisation du point d'arrêt : géolocalisation des zones d'embarquement
- Données concernant les équipements et l'accessibilité : présence/absence d'un système d'information visuel ou sonore dynamique, accessibilité du point d'arrêt aux personnes en fauteuil et aux UFR, etc. ;
- Données concernant la tarification en vigueur pour le point d'arrêt (exemple : zonage). Cette fourniture est maintenue jusqu'à la mise en service du SI Service et de son intégration dans les SI.
- Données concernant l'identification des accès Métro et RER : Nom numéro, type (entrée / sortie : entrée et sortie), coordonnées, etc.

Les spécifications détaillées seront définies dans le comité Niveau 2 Données / Système et dans les échanges bilatéraux avec les opérateurs. La spécification ci-dessus n'est pas contraignante.

Dans la perspective de la mise en œuvre du projet ARIANE, la RATP s'engage également à fournir au Référentiel :

- Les points d'accès à ces arrêts en cas de restriction (exemple : entrées/sorties de stations). En attente de la mise en œuvre du projet ARIANE, la RATP pourra neutraliser les accès dans les référentiels arrêts.
- Les informations sur le cheminement piéton (distance, temps de parcours, ...) entre ses points d'arrêts et de ses points d'arrêts avec les accès ou stations ferrées à proximité. Les modalités de saisie seront ajoutées au manuel utilisateur de l'application ICAR*

** Information en cours d'implémentation dans le Référentiel Arrêts. A défaut, la RATP fournira ces données via les alimentations de la Base communautaires (cf. Annexe V-4)*

Le détail des informations attendues ainsi que les critères qualités attendus relatifs à chacune sont décrits dans le Documents d'INTERface (DINT) de l'outil Référentiel Arrêts qu'Ile-de-France Mobilités tient à disposition de la RATP, dont la version applicable est actée par le Comité niveau 2 Données/Système tel que décrit à l'article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs ».

2.2.2 Les Référentiel Lignes

La RATP s'engage à fournir pour le Référentiel Lignes les informations suivantes sur les lignes commerciales de transport (avec mise à jour à chaque modification)

Pour chaque évolution/ajout d'une donnée, les moyens et outils nécessaires seront évalués conjointement entre la RATP et Ile-de-France Mobilités et un financement sera associé si nécessaire :

- Données concernant l'identification de la ligne : noms, mode, réseau commercial d'appartenance si existant, couleur, logo, etc. ;
- Données concernant le cadre de responsabilité autour de la ligne : ligne contractuelle correspondante, transporteurs en charge du service, etc. ; Ile-de-France Mobilités saisit les informations contractuelles, et la RATP les informations commerciales.
- Données concernant les équipements et l'accessibilité : présence/absence d'un système, d'accessibilité du matériel embarqué aux personnes en fauteuil et aux UFR, et lorsque l'information est disponible d'information visuel ou sonore dynamique, etc. ;
- Documents d'informations relatifs à la ligne : lien vers les fiches horaires, plan ou schéma de lignes, etc. Ces informations seront fournies pour les nouvelles lignes ou au fil de l'eau lors de modifications sur les lignes.

Le détail des informations attendues ainsi que les critères qualités attendus relatifs à chacune sont décrits dans le Documents d'INTERface (DINT) de l'outil Référentiel Lignes qu'Ile-de-France Mobilités tient à disposition de la RATP, dont la version applicable est actée par le Comité Données/Système tel que décrit à l'article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs ».

Éléments de qualité

Les données fournies par la RATP doivent être conformes aux lignes et aux arrêts opérés par la RATP dans le cadre du présent contrat. La périodicité des mises à jour des référentiels est dépendante des changements de son offre contractuelle et de celle des autres opérateurs de mobilité sous contrat (nouvelle ligne, changement de nom d'un arrêt, etc.). La RATP assure également la cohérence des Données IV transmises à Île-de-France Mobilités en s'assurant des mêmes identifiants du Référentiel pour un même objet métier (arrêt et ligne commerciale) à un instant t .

La RATP s'engage à assurer l'unicité et la pérennité d'identification pour chaque objet dont elle a la charge, tels que définis ci-dessus, et selon les règles de gestion qui seront définies conjointement avec Ile-de-France Mobilités dans le cadre de la gouvernance de l'IV.

En particulier, concernant le Référentiel Arrêts et concernant les stations, la RATP s'engage à ce que leurs coordonnées géographiques (x,y) :

- Soient mises à jour régulièrement en tant que de besoin ;
- Soient d'une précision suffisante (Ile-de-France Mobilités fournira un guide de bonnes pratiques en la matière) pour permettre le bon fonctionnement du référentiel arrêts et assurer la qualité de l'information voyageur ;

Process pour la fourniture des données - Référentiel Arrêts

La fourniture des données à Ile-de-France Mobilités est effectuée par la RATP au format NETEX (xml). La RATP s'engage à respecter les modalités (notamment formats et contraintes sur les données) définis dans le Documents d'INTERface (DINT) de l'outil Référentiel Arrêts mis à disposition par Ile-de-France Mobilités.

Process pour la fourniture des données - Référentiel Lignes

La RATP fournit les informations requises par le Référentiel Lignes en renseignant les données directement dans l'outil mis à disposition par Île-de-France Mobilités (saisie).

Process pour la mise à disposition des données - Référentiel Arrêts et Lignes à la RATP

Les Données Arrêts et Lignes sont mises à disposition par Île-de-France mobilités à l'ensemble des opérateurs sous contrat avec elle au travers de l'IHM et des applications respectives ICAR et ILICO ou au travers d'API dont les spécifications sont disponibles auprès d'Île-de-France Mobilités.

GOUVERNANCE

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre du / des Groupe(s) de Travail dédié(s) aux Référentiels Lignes et aux Référentiels Arrêts (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

ANNEXE V-6

UTILISATION DE LA GAMME DE PLANS REGIONAUX EDITEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

1. OBJET DE L'ANNEXE

La présente annexe vise à encadrer les conditions de diffusion, de réutilisation et de déploiement des cartographies régionales éditées par Ile-de-France Mobilités. Il s'agit notamment de favoriser la diffusion élargie de ces plans tout en cherchant à prémunir ces réalisations de déformations ou altérations qui rendraient leurs identifications difficiles ou leurs usages détournés de leurs vocations initiales.

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

Les plans régionaux seront déclinés en thématiques particulières. Il s'agit des plans des principaux réseaux de transport circulant en journée, plans Noctilien, plans de la gamme Infomobi (UFR, Facile à lire) et des plans de la gamme services.

Chaque thématique peut également faire l'objet de contenus adaptés en fonction de la dimension cible du document.

Ile-de-France Mobilités s'engage à mettre à disposition et à maintenir des documents de référence pour chaque déclinaison des plans.

Ile-de-France Mobilités, pour répondre à un besoin propre ou sur demande des opérateurs, pourra réaliser des documents complémentaires permettant la couverture de formats spécifiques venant compléter et harmoniser le dispositif d'information voyageur régional. Ces réalisations permettront notamment la couverture progressive de l'ensemble des supports existants. Ces nouveaux documents viendront alors enrichir la liste des documents de référence disponibles.

3. LES PLANS REGIONAUX DES TRANSPORTS

Les documents de référence sont les suivants (ils sont précisés au livret 3 des Prescriptions pour la conception des plans transport d'Ile-de-France) :

- Plan Région :
 - Plan Région Ile-de-France « Grand Format » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version complète » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version allégée » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Petit Format version avec Tram » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Petit Format version sans Tram » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Poche ».
- Plans Noctilien :
 - Grand Format - Nord-Est – Géographique ;
 - Grand Format - Nord-Ouest – Géographique ;
 - Grand Format - Sud-Est – Géographique ;
 - Grand Format - Sud-Ouest – Géographique ;
 - Grand Format – Centre – Géographique ;
 - Poster – Géographique.
 - Moyen Format – Schématique ;
 - Petit Format – Schématique.
- Plans Infomobi :

- Plan Région Ile-de-France « Facile à Lire » ;
- Plan Métro « Facile à Lire » ;
- Plan région Ile-de-France « UFR ».
- Plans Services :
 - Plan Région Ile-de-France « Parcs Relais » ;
- Plans « Web » :
 - Plan Région avec 4 niveaux de détail ;
 - Plan Noctilien - Schématique.
- Plans Matériels Roulants, aux formats spécifiques pour un confort de lecture adapté
- Plan PMR

Dans une certaine mesure, par réduction, certains plans peuvent être intégrés dans les dépliants diffusés aux voyageurs.

L'ensemble de ces plans sont disponibles sur l'Open Data d'Ile-de-France Mobilités, et Île-de-France Mobilités met à disposition le catalogue de ces plans au travers des prescriptions cartographiques.

De nouveaux plans pourront être conçus par Île-de-France Mobilités en cours de contrat. Les nouvelles Responsabilités et les éventuels financements associés seront discutés dans les instances de niveau 3 de la Gouvernance IV (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »), et feront l'objet d'un accord des deux Parties, lequel accord s'inscrira dans les procédures de mise à jour prévues au présent contrat.

4. FOURNITURE

Les plans régionaux sont livrés à la RATP par Ile-de-France Mobilités aux formats PDF ou Adobe Illustrator avec les polices de caractère, en qualité impression haute définition. Certaines mises en page sont disponibles au format InDesign.

5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Ile-de-France Mobilités reste seule titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents à l'ensemble des plans cités au chapitre 3 de cette annexe. En aucun cas, les présentes dispositions n'entraînent un quelconque transfert de droit de propriété sur les plans régionaux au profit de la RATP.

Ile-de-France Mobilités garantit à la RATP une jouissance paisible des plans régionaux permettant à la RATP de réaliser les engagements contractuels de diffusion de l'Information Voyageurs décrits à la Charte des Supports et Contenus.

Toute autre forme de mise à disposition desdits plans à des tiers nécessite l'accord préalable de l'entité propriétaire. RATP ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers dans des formats modifiables, sans l'accord préalable exprès de Ile-de-France Mobilités. l'entité propriétaire fera signer à chaque tiers un document par lequel il s'engage :

- A ne pas utiliser les plans régionaux pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- A ne pas communiquer à d'autres tiers les fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit ;
- A détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

Enfin, la RATP informera Ile-de-France Mobilités de toute atteinte aux droits de propriété d'Ile-de-France Mobilités dont elle pourrait avoir connaissance.

6. PERIMETRE D'UTILISATION DU PLAN FOURNI

L'utilisation des plans régionaux doit s'inscrire dans une action concrète d'information des voyageurs ou de promotion des transports publics.

La RATP s'engage à utiliser les plans régionaux d'une manière qui ne porte pas atteinte à la réputation d'Ile-de-France Mobilités.

7. ADAPTATION DU DOCUMENT

La RATP est autorisée à adapter les cartographies régionales afin d'assurer notamment la compatibilité avec les supports et médias à couvrir.

a) Intégrité visuelle des plans :

Les fichiers fournis par Ile-de-France Mobilités seront utilisés :

- Sans altération des proportions (respect du rapport hauteur /largeur) ;
- Sans écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final ;
- Sans surcharge.

b) Les adaptations autorisées de manières restrictives concernent l'habillage du document

L'habillage est défini comme étant l'ensemble des éléments inclus dans l'espace du document dans lequel le plan est intégré.

Les éléments obligatoirement présents sont :

- La légende. Elle sera fournie dans les documents de référence et l'ensemble des textes explicatifs et références aux objets cartographiques devra être repris *in extenso* ;
- Le titre est défini pour chacun des documents de référence et doit être conservé ;
- L'index des gares, obligatoire pour les documents « grand format » et à envisager pour les documents plus petits lorsque la surface du document le permet ;
- Les logos d'Ile-de-France Mobilités et de la RATP ;
- Des compléments d'informations ayant pour but d'identifier le diffuseur ou un contexte particulier de diffusion.

c) Validation

Dans tous les cas d'adaptation des contenus, Ile-de-France Mobilités souhaite pouvoir valider le document dans sa première version mise en œuvre et dans ses évolutions. La validation d'Ile-de-France Mobilités devra être réalisée dans un délai de 2 semaines à compter de la réception de la demande de validation. Passé ce délai, l'absence de réponse vaut acceptation tacite par Ile-de-France Mobilités.

8. RESPONSABILITES

La RATP fabrique (*i.e.* imprime) et diffuse les documents relatifs aux plans régionaux conçus par Île-de-France Mobilités suivant dans les conditions de responsabilités prévues au contrat sur l'ensemble des supports et médias dont il a la responsabilité :

Catégorie	Description	Affichage	Fabrication et déploiement
Plan Région	Grand Format	Oui	Oui (Souhaité au cours du contrat)
Plan Région	Moyen Format version complète	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plan Région	Moyen Format version allégée	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plan Région	Petit Format version avec Tram	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plan Région	Petit Format version sans Tram	Oui (Selon besoin dans les lieux)	

Plan Région	Partie Métro	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plan Région	Plan Poche		Oui (Souhaité au cours du contrat)
Plans Noctilien	Grand Format – Géographique Nord-Est		Oui (dépliant)
Plans Noctilien	Grand Format – Géographique Nord-Ouest –		Oui (dépliant)
Plans Noctilien	Grand Format – Géographique Sud-Est		Oui (dépliant)
Plans Noctilien	Grand Format – Géographique Sud-Ouest		Oui (dépliant)
Plans Noctilien	Poster – Géographique	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plans Noctilien	Moyen Format – Schématique	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plans Noctilien	Petit Format – Schématique	Oui (Selon besoin dans les lieux)	
Plans Infomobi	Facile à Lire		Oui
Plans Infomobi	Voyageurs en Fauteuil Roulant		Oui
Plans embarqués dans les Matériels Roulants, aux formats spécifiques pour un confort de lecture adapté		Oui	

RATP fournit à Île-de-France Mobilités un reporting, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, présenté en réunion bilatérale de niveau 3, qui précise la volumétrie des dépliant distribués aux Voyageurs dans les espaces qu'elle exploite (cf. Articles IV)

9. MISE A JOUR

Ile-de-France Mobilités prendra en charge la mise à jour une fois par an de l'ensemble des plans cités au chapitre 3 de cette annexe, à l'exception de la gamme « Plan Région » qui sera mise à jour deux fois par an. En cas de modification majeure non prise en compte dans les Plans Régionaux, Ile-de-France Mobilités est susceptible de proposer une autre mise à jour complémentaire.

La RATP fera part à Ile-de-France Mobilités de toute information permettant de corriger ou d'améliorer les documents mis à disposition.

La RATP sera responsable de la fabrication et du déploiement des plans tel que visés ci-avant (cf. 8), une fois la mise à jour livrée par Ile-de-France Mobilités, dans l'ensemble des supports et médias dédiés à l'information voyageurs conformément aux exigences de qualité de service.

La RATP devra diffuser la dernière version à jour des plans régionaux disponibles sur l'Open Data d'Ile-de-France Mobilités dans les délais suivants :

- La RATP devra déployer les plans de la gamme régionale mis à jour
 - au cours du premier trimestre de chaque année dans l'ensemble des espaces qu'elle exploite ;
 - sur l'ensemble des véhicules qu'elle exploite
- La RATP mettra à disposition des Voyageurs la dernière version à jour des dépliant au plus tard 2 mois suivant la date de dernière mise à jour effectuée.

ANNEXE V-7

GOUVERNANCE POUR LA CONCEPTION, LA FABRICATION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-TRANSPORTEURS ET PLANS DE LIGNE

1. INTRODUCTION

Les plan(s) multi-transporteurs doivent permettre de représenter l'ensemble de l'offre de transports réguliers, et à la demande, à disposition des voyageurs, sur plusieurs échelles de représentation.

Les plans multi-transporteurs concernés sont les suivants :

- Les plans de secteur ;
- Les plans de proximité ;
- Les plans de lieu ;
- Les plans de ligne ;
- Les plans spécifiques (Spidermap, travaux) ;
- Les plans interactifs.

L'ensemble des prescriptions d'Information Voyageurs relatives à ces plans multi-transporteurs sont décrites dans « La charte des supports et contenus de l'information voyageurs ».

Les modalités de conception et les principes de responsabilités entre Transporteurs des plans multi-transporteurs sont présentés dans le livret 1 du document de référence « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ».

L'objet de cette Annexe est de présenter plus en détail la Gouvernance des plans multi-transporteurs, en matière de conception et de mise à jour (production), de fabrication (impression) et de déploiement, ainsi que les conditions associées.

Cette Annexe porte uniquement sur les plans de secteur, de proximité, de lieu et de ligne. Les plans spécifiques et interactifs étant en cours de conception, les rôles et missions des différents intervenants seront définis en cours de contrat, conformément aux principes de Gouvernance inscrits à l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs ».

Les données produites et communiquées par la RATP dans le cadre de cette annexe appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera gratuitement une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Ile de France, conformément à l'article 9 de la partie 1 du Contrat. Leur communication se fait dans le respect des conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

2. RESPONSABILITES

2.1 Périmètres de responsabilités

L'Entité responsable de la conception et de la mise jour d'un plan est nommée dans la suite de l'Annexe l'« Entité Désignée ». L'Entité Désignée n'est pas nécessairement en charge de la fabrication et du déploiement du plan qu'elle a conçu / mis à jour. L'entité désignée possède la propriété intellectuelle du contenu qu'elle a produit.

Le terme « Production » pourra être utilisé par la suite dans la présente annexe pour désigner la conception ou la mise à jour d'un plan, et le terme « Producteur » pour désigner l'Entité qui conçoit ou met à jour un plan.

Les tableaux qui suivent présentent les cas où la RATP est responsable de la conception / mise à jour des plans, de leur fabrication et déploiement (hors Médias distants), et ce pour le 4 types de plans multi-transporteurs visés à la présente Annexe (les plans de secteur, de proximité, de lieu et de ligne). Lorsque la RATP est responsable du déploiement, elle s'engage à déployer les plans dans les lieux dont elle est Gestionnaire plus précisément ciblés à la Charte des Supports et Contenus.

La RATP s'engage par ailleurs à diffuser les plans de secteur et de ligne (*a minima*) sur ses Médias distants (cf. Charte des Supports et contenus, livret Médias distants, p.118).

La RATP pourra demander à Île-de-France Mobilités d'être exonérée d'une ou plusieurs mises à jour, celles qu'elle juge mineure par exemple.

Dans le cas des mises à jour mineures, le choix est laissé aux Entités, en charge de la fabrication et du déploiement des plans, de réimprimer ou non une nouvelle version du ou des plans multi-transporteurs.

2.1.1 Les plans de secteur

	Pôle Multi-Modal/Gare Routière	Station de Métro/Gare Ferroviaire	Point d'arrêt/Station de Tramway	Dépliants
Conception et mise à jour	<p>Un Transporteur par zone est Désigné en charge de la conception des plans (cf. les prescriptions cartographiques).</p> <p>La RATP est le « Transporteur Désigné » pour les plans numérotés de 2 à 14.</p> <p><i>Production des Dépliants recommandée mais non obligatoire (cf. Prescriptions cartographiques et Charte des supports et contenus)</i></p>			
Fabrication et déploiement	<p>La RATP fabrique et déploie les plans conçus par le Transporteur Désigné dans l'espace routier / ferré dont elle est Gestionnaire</p>	<p>La RATP fabrique et déploie les plans conçus par le Transporteur Désigné dans les lieux dont elle est Gestionnaire</p>	<p>La RATP fabrique et déploie les plans conçus par le Transporteur Désigné pour les points / stations qu'elle dessert, à l'exception des points d'arrêts bus desservis par le Noctilien exploité par SNCF (pour lesquels la SNCF est chargée de la fabrication et du déploiement des plans)</p>	<p>La RATP fabrique et déploie les plans conçus par le Transporteur Désigné dans les espaces d'accueil qu'elle exploite</p> <p><i>Disposition recommandée</i></p>

2.1.2 Les plans de proximité

	Pôle Multi-Modal/Gare Routière	Station de Métro/Gare Ferroviaire	Point d'arrêt/Station de Tramway	Dépliants
Conception et mise à jour	<p>La RATP conçoit les plans en tant que Gestionnaire d'espace modal (routier / ferré). Si un espace ferré existe et qu'elle en est Gestionnaire, elle conçoit les plans pour l'ensemble du pôle (espace routier + ferré)</p>	<p>La RATP conçoit, fabrique et déploie les plans pour les lieux dont elle est Gestionnaire</p>	<p>La RATP conçoit, fabrique et déploie les plans pour les points d'arrêts / stations qu'elle dessert, à l'exception des points d'arrêts bus desservis par le Noctilien exploité par SNCF (pour lesquels la SNCF est chargée de la fabrication et du déploiement des plans)</p>	<p>NA</p>
Fabrication et déploiement	<p>La RATP fabrique et déploie les plans conçus pour l'ensemble du pôle dans l'espace routier / ferré dont elle est Gestionnaire.</p>			

2.1.3 Les plans de lieu

	Pôle Multi-Modal/Gare Routière	Station de Métro/Gare Ferroviaire	Point d'arrêt/Station de Tramway	Dépliants
Conception et mise à jour	<p>La RATP conçoit les plans en tant que Gestionnaire d'espace modal (routier / ferré). Si un espace ferré existe et</p>	<p>La RATP conçoit, fabrique et déploie les plans pour les lieux considérés comme complexe qu'elle exploite</p>	<p>NA</p>	<p><i>Pas d'obligation contractuelle : le plan de lieu peut être intégré au verso du dépliant</i></p>

	qu'elle en est Gestionnaire, elle conçoit les plans pour l'ensemble du pôle	(accueils et quais) des lignes de RER. Elle n'est pas soumise à obligation pour les stations de métro.		<i>du plan de secteur (cf. Prescriptions cartographiques, p.57)</i>
Fabrication et déploiement	La RATP fabrique et déploie les plans conçus pour l'ensemble du pôle dans l'espace routier / ferré dont elle est Gestionnaire			

2.1.4 Les plans de ligne

	Pôle Multi-Modal/Gare Routière	Station de Métro/Gare Ferroviaire	Point d'arrêt/Station de Tramway	MR	Dépliants
Conception et mise à jour	La RATP conçoit et fabrique les plans des lignes qu'elle exploite		La RATP conçoit et fabrique les plans des lignes qu'elle exploite	La RATP conçoit, fabrique et déploie les plans de ligne qu'elle exploite et qu'elle co-exploite	<p><i>La RATP étudiera les modalités de production et de distribution dans les gares routières de dépliants, plans et fiche horaire des lignes de bus desservant au moins une gare routière (process, production, logistique). Les surcoûts engendrés non couverts dans l'équilibre du contrat à sa signature seront intégralement pris en charge par Ile de France Mobilités par voie d'avenant.</i></p> <p><i>La RATP et IDFM étudieront en particulier le rapport entre le bénéfice client et le surcoût financier et environnemental engendré par la production et la distribution de ces nouveaux supports.</i></p> <p><i>N.B. : Non obligatoire (cf. Charte des supports et contenus, livret contenu, p.69)</i></p>
Fabrication			La RATP déploie les plans pour les points d'arrêts / stations qu'elle dessert, à l'exception des points d'arrêts bus desservis par le Noctilien exploité par SNCF (pour lesquels la SNCF est chargée du déploiement des plans)		
Déploiement	La RATP déploie les plans dans les espaces d'accueil ou dans les postes à quai dont elle est Gestionnaire	<i>Pas recommandé pour le Métro et non obligatoire pour les Gares ferroviaires (cf. Charte des supports et contenus, livret contenus, p.70)</i>			

2.2 Les conditions liées à la conception et la mise à jour des plans

2.2.1 Délais de mise à jour

La RATP s'engage, lorsqu'elle est responsable, à mettre à jour les plans dans les délais impartis définis au Tableau ci-dessous :

	Plans de secteur	Plans de proximité	Plans de lieux	Plans de ligne
Mise à jour	Tous les ans	Tous les deux ans ⁶	Tous les deux ans ⁷	A chaque modification d'offre

Il est à noter que la RATP peut aussi être amenée à effectuer :

- Des mises à jour majeures : La RATP les effectue, en coordination avec les partenaires et collectivités du secteur, en cas de restructuration importante d'un réseau (arrivée d'un mode lourd et une modification de l'offre du réseau de surface jugée suffisante pour déclencher cette mise à jour). Ce type de mise à jour se substitue à la prochaine mise à jour prévue (Annuelle/Biennale, comme évoqué au Tableau ci-dessus)
- Des mises à jour « à la demande » : La RATP les effectue « à la demande » d'un autre Transporteur, d'une Collectivité ou Gestionnaire. Ce type de mise à jour ne se substitue pas à la prochaine mise à jour prévue (Annuelle/Biennale), sauf dans les cas où aucune modification n'ait été apportée après la « mise à jour à la demande ».

2.2.2 Transmission des informations pour la conception et la mise à jour des plans

Dans l'attente de la mise en service de des outils référentiels arrêts et lignes d'Ile de France Mobilités, l'ensemble transporteurs présents sur les périmètres de conception retenus s'engagent à transmettre à l'Entité Désignée les éléments nécessaires⁸ à la réalisation et à la mise à jour du ou des plan(s) au format demandé par mail par l'Entité Désignée.

Ces informations seront transmises à l'Entité Désignée dans un délai fixé par cette dernière et inférieur à 1 mois.

2.2.3 Validation et livraison des plans de secteur à Île-de-France Mobilités

L'Entité Désignée transmet à Île-de-France Mobilités les plans de secteur un fichier Excel qui détaille, pour les plans mis à jour, l'ensemble des révisions opérées par rapport à la version précédente. Île-de-France Mobilités dispose alors d'un délai de 2 semaines pour valider les plans.

2.2.4 Modalités particulières de conception et de mise à jour des plans de proximité

La situation actuelle

La RATP conçoit et met à jour les plans de proximité dont elle a la responsabilité, i.e. elle en est Producteur.

La situation cible

Il est prévu que cette responsabilité soit à terme transférée à Île-de-France Mobilités, qui aura la charge de concevoir et mettre à jour l'ensemble des plans de proximité, via un outil d'automatisation dont elle est propriétaire. Île-de-France Mobilités sera Producteur des plans de proximités.

L'objectif est que ce transfert puisse s'effectuer d'ici la fin du contrat.

Pour ce faire, la RATP collabore étroitement avec Île-de-France Mobilités. Elle réalise, une étude visant à :

- préciser la liste des éléments, avec les formats associés, qui figurent actuellement sur les plans de proximité qu'elle conçoit ;
- identifier les interfaces le cas échéant à développer, permettant d'assurer la transmission complète à Île-de-France Mobilités de l'ensemble des Informations / Données RATP qui sont nécessaires à la conception des plans de proximité par Île-de-France Mobilités, ainsi qu'évaluer les éventuels financements nécessaires associés
- étudier les effets de la suppression de l'outil RATP sur ses systèmes et ses engagements contractuels

⁶ La RATP se réserve la possibilité d'effectuer une mise à jour annuelle.

⁷ *Ibid.*

⁸ *a minima* : tracés précis de toutes les lignes, localisation précises des arrêts avec adresse postale ou géolocalisation, classification des lignes, code couleur de la ligne en CMJN, logos de réseau, coordonnées exactes et logo du transporteur

- évaluer les besoins éventuels d'investissement dans l'outil RATP, en cas de maintien de l'outil pour d'autres besoins que de cartographie des plans de proximité à destination des Voyageurs.

A la suite de ce transfert prévu de responsabilité, la RATP continuera à coopérer avec Île-de-France Mobilités et ses prestataires pour la conception initiale et les mises à jour des plans de proximité. Les modalités de cette coopération seront précisées par Île-de-France, en concertation avec la RATP et les autres Transporteurs, dans le cadre du Comité Média / IV (cf. Niveau 2 des Instances de Gouvernance de l'Information Voyageurs). Un avenant au contrat sera conclu entre la RATP et Île-de-France Mobilités en cas de transfert de responsabilité avant la fin du présent contrat. Cet avenant permettra d'inscrire d'un commun accord les nouvelles modalités d'intervention de la RATP et si besoin les nouvelles conditions financières associées à ce changement de périmètre d'intervention.

3. LES RESSOURCES

3.1 Financement

3.1.1 La conception (conception initiale et ses mises à jour)

De manière générale, les coûts liés à la conception et la mise à jour des plans dont la RATP a la responsabilité (cf. 0) sont intégrés dans l'équilibre général du contrat.

Dans le cas d'une demande de mise à jour formulée par un partenaire (ex. : adaptation de format), les coûts sont à la charge du demandeur.

3.1.2 La fabrication et le déploiement

Les coûts liés à la fabrication et au déploiement des plans multi-transporteurs dont la RATP a la responsabilité (cf. 0), dans les supports et médias d'Information Voyageurs du périmètre du contrat sont à la charge de la RATP et intégrés dans l'équilibre général du contrat.

3.2 Accès aux Ressources communautaires

Ile-de-France Mobilités met à disposition de la RATP un ensemble de ressources communautaires lui permettant de faciliter la réalisation des plans multi-transporteurs. Ces outils sont les suivants :

- Le Référentiel des arrêts : Ile-de-France Mobilités met en place un référentiel francilien des arrêts, alimenté par les entreprises de transports de manière continue ;
- Le Référentiel ligne : Ile-de-France Mobilités met en place un fichier décrivant pour chacune des lignes sa codification, sa couleur et sa classe ;
- Le document « Prescription cartographiques pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France » ;
- La liste des contacts en charge de la cartographie pour chaque entité partenaire (Concessionnaire, collectivités).

4. PROPRIETE INTELLECTUELLE

4.1 Droit de propriété

Le Producteur demeure seul et unique propriétaire de(s) plan(s), ainsi que de leurs/ses éléments constitutifs initiaux, qu'il produit et qu'il met à la disposition d'Île-de-France Mobilités et des autres transporteurs dans le cadre de l'exécution par ces derniers des missions d'Information Voyageurs qui leur sont dévolues.

4.2 Droit de modifications, de diffusions, et d'adaptations

Ile-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs sous contrat avec Île-de-France Mobilités doivent pouvoir disposer d'une version modifiable du ou des plan(s). Le(s) format(s) souhaité(s) est/sont le(s) suivant(s) : Pdf et Illustrator.

La RATP validera les modifications apportées et s'assurera de la conservation de l'intégrité visuelle de ses supports cartographiques, notamment en termes d'altération des proportions, de surcharge et d'écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final.

La RATP assurera à Ile-de-France Mobilités les droits d'utilisation des plans conçus dans le cadre de la présente annexe. Ces droits couvriront la diffusion et la rediffusion, la modification et la transformation, l'édition pour lui-

même ou pour d'autres partenaires. Ile-de-France Mobilités diffuse sur son portail Open Data et ses Médias d'Informations Voyageurs l'ensemble des plans conçus et mis à jour. Ile de France Mobilités et la RATP définiront conjointement la licence de diffusion des contenus cartographiques. En tout état de cause IDFM fera mention de la paternité de la RATP sur ces contenus.

Toute autre forme de mise à disposition desdits plans à des tiers nécessite l'accord préalable de l'entité propriétaire. Ile de France Mobilités ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers des plans modifiables, sans l'accord préalable exprès de la RATP. Dans ces hypothèses, l'entité propriétaire fera signer à chaque tiers un document dans par lequel il s'engage :

- A ne pas utiliser les plans pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- A ne pas communiquer à d'autres tiers les fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit ;
- A détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

Dans tous les cas d'adaptation des contenus, la RATP souhaite pouvoir valider le document dans sa première version mise en œuvre et dans ses évolutions. La validation de la RATP devra être réalisée dans un délai de 2 semaines à compter de la réception de la demande de validation. Passé ce délai, l'absence de réponse vaut acceptation tacite par la RATP.

5. GOUVERNANCE

5.1 Instance de gouvernance

Comme évoqué dans les Articles « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs », le comité « Médias / IV » de niveau 2 se tiendra 1 fois par an avec l'ensemble des acteurs (Ile-de-France Mobilités, les Concessionnaires et les collectivités) sur le thème de la Cartographie.

Dans le cadre des instances de niveau 3 (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »), une réunion bilatérale spécifique se tiendra *a minima* 1 fois par an avec la RATP.

Ces comités auront pour ambitions de traiter les sujets suivants :

- Modification des périmètres de couverture des plans de bassin / plans de secteur ;
- Modification des producteurs des plans ;
- Changement de classe de représentation de lignes de bus ;
- Retours d'expérience et propositions d'ajustement de la prescription ;
- Arbitrage sur les différents entre transporteurs d'un même secteur ;
- Planification des mises à jour et des modifications de l'offre.

2 mois avant chaque conseil d'administration, Ile-de-France Mobilités (réunion ou point téléphonique) s'assurera que les modifications de l'offre sont bien connues par le département RATP en charge de la conception des plans de secteur.

5.2 Reporting

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités un reporting, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, qui précise la volumétrie des dépliants distribués, présenté en réunion bilatérale de niveau 3 (cf. Articles IV).

ANNEXE V-8

CAHIER DE PRESCRIPTIONS POUR LA REALISATION DE CARTOGRAPHIES EN ÎLE-DE-FRANCE

Le cahier de prescriptions pour la réalisation de cartographies en Ile-de-France est un document réalisé et mise à jour par Ile-de-France Mobilités.

Ce document ambitionne de proposer un langage transport commun et partagé par l'ensemble des transporteurs en proposant des codes graphiques harmonisés et standardisés pour l'ensemble des cartographies et plans en Ile-de-France.

Ce document est le document de référence de toutes conceptions cartographiques et/ou de plans, en lien avec les matériels roulants, infrastructures ou autres du contrat liant la RATP à Ile-de-France Mobilités.

Le document est disponible au format numérique sur demande auprès d'Ile-de-France Mobilités ou via l'Open data d'Ile-de-France Mobilités <https://data.iledefrance-mobilites.fr/pages/chartes-et-prescriptions/>.

ANNEXE V-9

CONDITIONS D'UTILISATION PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES DES DONNEES RATP EN RAPPORT AVEC L'INFORMATION VOYAGEURS

La présente annexe a pour objet de définir les conditions d'utilisation par Île-de-France Mobilités des données RATP d'Information Voyageurs, telles que décrites aux articles et/ou annexes listés à l'article 1 de la présente annexe.

1. Mise à disposition des données RATP

1.1. Les Données RATP

On entend par « Données RATP », les données en rapport avec l'Information Voyageurs extraites des bases de données RATP, telles que listées ci-dessous et décrites dans les annexes correspondantes (ci-après désigné « les Annexes ») :

- Annexe V-3 portant sur les Données IV TR ;
- Annexe V-4 portant sur les Données IV TH ;
- Annexe V-5 portant sur les Référentiels Transports.

1.2. Droit de propriété des données et des bases de données

La RATP reste propriétaire des données et des bases de données RATP qu'elle produit et met à disposition d'Île-de-France Mobilités et jouit du droit d'auteur qui s'y rattache au sens de l'article L.112-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, ainsi que de la protection du contenu de la base de données en tant que producteur de celle-ci conformément à l'article L.341-1 du même code.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit sans passer par la plateforme PRIM.

1.3. Droits concédés à Île-de-France Mobilités sur les données RATP

La RATP met à disposition d'Île-de-France Mobilités des Données RATP, conformément aux formats définis dans les Annexes.

La RATP consent à Île-de-France Mobilités, à titre non exclusif et sans redevances complémentaires, pour la durée du Contrat, le droit de reproduire et représenter et d'adapter les bases de données RATP, ainsi que les droits d'extraction et de réutilisation des Données RATP, conformément aux articles L122-5 et Article L341-2 du code de propriété intellectuelle, pour permettre à Île-de-France Mobilités de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des transports et de la mobilité, dans les conditions définies ci-dessous. Île-de-France Mobilités pourra :

- Reproduire les bases de Données RATP pour ses besoins propres et internes, et notamment, pour réaliser des études et croiser les données ou créer des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités et notamment afin d'améliorer l'offre de transport et développer un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs ;
- Pour ses publications, représenter sur papier et support électronique les bases de Données RATP, à l'exception des Données listées au § 3 de l'Annexe VII-4 ;
- Intégrer les bases de Données RATP dans des présentations nouvelles adaptées aux médias d'Île-de-France Mobilités ;

- Intégrer dans les Webservices d'Île-de-France Mobilités certaines Données RATP, tel que prévue par les Annexes ;
- Extraire les Données RATP et les réutiliser afin de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des Transports et de la Mobilité, et notamment, sans être limitatif, pour réaliser des études, croiser les données, créer des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités, ou intégrer les Données d'exploitation RATP à des bases de données Île-de-France Mobilités existantes ;
- Intégrer des Données RATP dans les référentiels Île-de-France Mobilités mis en place et définis dans l'Annexe V -5 ;
- Enrichir les données RATP et les intégrer à des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités ou des bases de données Île-de-France Mobilités existantes ;
- Rediffuser les Données RATP sur les médias d'Île-de-France Mobilités (sites internet, applications, réseaux sociaux et *bots*) dans un but exclusivement d'information multimodale à l'attention des voyageurs, concernant les types de données visées dans les Annexes ;
- Publier des extractions des Données RATP dans les publications interne ou externe d'Île-de-France Mobilités.

En retour, Ile-de-France Mobilités s'engage à faire bénéficier RATP des bases de données dérivées et/ou enrichies strictement nécessaires aux missions de la RATP dans le cadre du présent contrat.

Les données produites et communiquées par la RATP dans le cadre de cette annexe appartiennent à la RATP même si elles sont transmises à Île-de-France Mobilités. La RATP accordera gratuitement une concession de droits permettant à Île-de-France Mobilités d'utiliser ces données dans le cadre de sa mission d'Autorité Organisatrice des Mobilités, pour le périmètre de l'Île de France, conformément à l'article 9 de la partie 1 du Contrat. Leur communication se fait dans le respect des conditions fixées à l'article 8 de la Partie 1 du Contrat.

1.4. Communication à des prestataires ou à des tiers

De manière générale, Ile-de-France Mobilités informera la RATP de l'usage par des tiers ou prestataires des données que la RATP aura contribué à produire.

Communication à des prestataires d'Île-de-France Mobilités

Pour ses besoins internes, Île-de-France Mobilités peut faire appel à des prestataires. Dans ce cadre, la RATP autorise Île-de-France Mobilités à communiquer une extraction des Données RATP à ses prestataires dans le cadre exclusivement de la réalisation de leurs missions qui leurs ont été confiées. Île-de-France Mobilités s'assure de la destruction des Données et bases de données d'Information Voyageurs par le prestataire à la fin de sa mission.

Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité des Données RATP soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Communication aux opérateurs de mobilité et gestionnaires d'espaces,

La RATP autorise Île-de-France Mobilités à communiquer les Données transmises par La RATP aux autres opérateurs de mobilité, gestionnaires d'espaces assurant des missions de

service public pour le compte d'Île de France Mobilité, afin d'améliorer l'Information Voyageurs à destination des voyageurs.

Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité et le droit moral de la RATP sur les Données RATP soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Communication aux collectivités, bureaux d'étude et aux Etablissements publics de recherches

La RATP autorise Île-de-France Mobilités à transmettre une extraction des Données RATP à des collectivités et/ou à des bureaux d'études et/ou à des établissements publics de recherche dans le cadre exclusivement de leurs besoins préalablement définis, afin de réaliser leurs missions et/ou études et/ou recherches dans le cadre de conventions ad-hoc conclues avec Île-de-France Mobilités (convention de transmission ou d'échange de données).

Pour l'ensemble de ces transmissions, Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité des Données RATP et le droit moral de la RATP soient préservés, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

En tout état de cause, ces conventions ad hoc excluent sauf accord préalable et écrit de la RATP toute exploitation commerciale des données.

1.5. Modalités de mise à jour ultérieure des Données RATP mises à disposition

Les modalités de mise à jour des Données RATP sont prévues dans les Annexes.

1.6. Garanties

La RATP s'engage à fournir les Données RATP sur la durée du Contrat et selon les modalités techniques définies aux Annexes, et à communiquer à Île-de-France Mobilités toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

La RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage liés à une mauvaise utilisation ou à une modification des Données RATP par Île-de-France Mobilités ou un des tiers visés ci-avant.

ANNEXE V-10

PRESCRIPTIONS SIGNALÉTIQUES

Les prescriptions signalétiques est un document réalisé et mise à jour par Ile-de-France Mobilités.

Ce document ambitionne de proposer un langage transport commun et partagé par l'ensemble des transporteurs en proposant des codes graphiques harmonisés et standardisés.

Ce document, est le document de référence de toutes conceptions signalétiques en lien avec les matériels roulants, infrastructures du contrat liant les transporteurs sous contrat à Ile-de-France Mobilités.

Le document est disponible au format numérique sur demande auprès d'Ile-de-France Mobilités ou via l'Open data d'Ile-de-France Mobilités <https://data.iledefrance-mobilites.fr/pages/chartes-et-prescriptions/>.

VI - MOBILITE SERVICIELLE

VII - QUALITE DE SERVICE

A - INDICATEURS DE QUALITE DE
SERVICE SOUMIS A BONUS/MALUS ET
PENALITES

ANNEXE VII-A-1
PRESENTATION DU SYSTEME QUALITE DE SERVICE

1. Définition du système qualité de service

1.1 Périmètre de mesure

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements de qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. L'attente des métros, la ponctualité des RER et la régularité des bus et tramway
2. L'information des voyageurs en situation normale et perturbée
3. La propreté
4. Le contact voyageurs
5. L'accessibilité
6. La vente et les validations
7. La sûreté
8. La perception des voyageurs.

Île-de-France Mobilités et la RATP ont choisi de retenir des indicateurs reflétant la qualité vue du voyageur.

Ces indicateurs sont mesurés pour chaque ligne de RER, métro et tramway et par sous-réseau pour le bus (Bus en site propre, Bus Paris, Bus Petite Couronne, Bus Noctilien).

A noter : les résultats des indicateurs de qualité de service et les calculs de Bonus/Malus sont effectués par sous-groupes de lignes pour le métro et le tramway selon la répartition suivante :

Mode	Lignes composant le sous-groupe	Pondérations des sous-groupes pour les incitations financières
METRO		
Lignes métro automatiques :	1 ; 14	17,5%
Lignes métro modernisées :	3 ; 5 ; 9	22,8%
Lignes métro classiques :	2 ; 4 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13	59,7%
TRAMWAY		
Tramway - groupe 1 :	T1	19,6%
Tramway - groupe 2 :	T2 ; T3a ; T3b	60,2%
Tramway - groupe 3 :	T5 ; T6 ; T7 ; T8	20,2%

Jusqu'à la date de reprise des Enquêtes Client Mystère (cf. article 25-2 « Modalités de mesure » des Parties 2 et 3 et article 21-2 « Modalités de mesure » de la Partie 4 du contrat), les résultats des indicateurs sont fournis par la RATP à Île-de-France Mobilités selon les périmètres et fréquences d'envoi explicités dans les fiches indicateurs des annexes VII-A-1 à VII-A-18. Les calculs de bonus/malus, le cas échéant, sont fournis dans un reporting annuel.

Sur demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP fournit le détail des calculs de chaque indicateur.

A partir de la date de reprise des Enquêtes Client Mystère, Île-de-France Mobilités fournit à la RATP les résultats des indicateurs mesurés par Enquête Client Mystère selon les périmètres et fréquences d'envoi explicités dans les fiches indicateurs des annexes VII-A-1 à VII-A-18.

1.2 Incitations financières associées aux indicateurs de qualité de service

Une enveloppe de 100M€ (millions d'euros) est attribuée aux indicateurs composant le système de qualité de service du réseau RATP.

Cette enveloppe est répartie entre les différents modes (RER, métro, tramway, bus) et les différentes thématiques qui composent la qualité de service selon le tableau suivant :

Répartition par mode de l'enveloppe bonus-malus				
	TOTAL	Perception voyageurs ⁹	Qualité produite ¹⁰	Régularité / Ponctualité ¹¹
€				
Métro	33 333 000	8 333 250	11 666 550	13 333 200
RER A	20 999 790	5 249 948	5 249 948	10 499 895
RER B	12 333 210	3 083 303	3 083 303	6 166 605
TRAM	8 333 250	2 083 313	2 916 638	3 333 300
Bus	24 999 750	6 249 938	8 749 913	9 999 900
TOTAL	99 999 000	24 999 750	31 666 350	43 332 900
% de l'enveloppe globale				
Métro	33%	8%	12%	13%
RER A	21%	5%	5%	11%
RER B	12%	3%	3%	6%
TRAM	8%	2%	3%	3%

⁹ Enquête perception voyageurs pilotée par Île-de-France Mobilités.

¹⁰ Indicateurs relatifs au parcours voyageurs.

¹¹ Les indicateurs relatifs à l'offre et à la ponctualité/régularité sont décrits dans les annexes I-A-8 et III-B-1-2.

Bus	25%	6%	9%	10%
TOTAL	100%	25%	32%	43%

Concernant la qualité produite, un poids est attribué à chaque thématique d'indicateurs reflétant le parcours du voyageur selon la répartition suivante :

Thématiques	Pondérations thématiques au sein de la qualité produite				
	Métro	RER A	RER B	Tramway	Bus*
Information Voyageurs	35%	35%	35%	48%	44%
Propreté	22%	22%	22%	27,6%	14,7%
Contact voyageurs	15%	15%	15%	18,4%	20,3%
Accessibilité	17%	17%	17%		18%
Ventes et validations	8%	8%	8%	3%	3%
Sûreté	3%	3%	3%	3%	

*Bus en Site Propre, Bus Paris, Bus Petite Couronne, Bus Noctilien

Une enveloppe Bonus/Malus maximum en euros est ensuite attribuée à chacun des indicateurs regroupés par mode et par thématiques pour les annexes VII-A-2 à VII-A-18. Le récapitulatif par indicateur est décrit à l'annexe VII-A-1-a.

En sus de cette enveloppe financière de 100M€, des pénalités sont fixées avec un plafond maximal. Le montant de ces pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant dans les annexes VII-A-1 à VII-A-18. Le récapitulatif est décrit à l'annexe VII-A-1-a.

2. Méthodes de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans chacune des fiches indicateurs ci-après (annexes VII-A-2 à VII-A-18).

L'organisation des indicateurs de Qualité de Service des modes bus et tram est décrite à l'annexe VII-A-1-b.

En fonction de l'indicateur, les mesures peuvent être réalisées de différentes manières :

- ECM : Les Enquêtes Client Mystère sont fondées sur des observations objectives menées de façon indépendante par des équipes d'enquêteurs formés. L'observation du service est faite en détail selon des critères

spécifiques. Les enquêteurs se comportent comme de véritables clients voyageant sur le réseau.

- MPTR : Les Mesures des Performances en Temps Réel sont mesurées de manière continue avec des enregistrements ou en utilisant un échantillon représentatif. Elles permettent le suivi et l'appréciation des résultats selon des échelles définies.

Pour ces mesures, la RATP s'engage à mettre à disposition d'IDFM le planning des enquêtes afin que celle-ci puisse organiser des audits et/ou contre-mesures et s'assurer de la fiabilité des résultats, conformément aux modalités définies aux Article 27-4 de la Partie 2, Article 27-4 de la Partie 3 et Article 24-4 de la Partie 4 du présent Contrat.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également décrits dans chaque fiche indicateur des annexes VII-A-2 à VII-A-18.

Concernant la méthode de mesure, la RATP s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- Fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;
- Transmettre à Île-de-France Mobilités pour validation tout changement qui pourrait intervenir dans les méthodes de mesure ;
- Accroître l'utilisation de la télésupervision pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif en matière de détection de la panne et de son temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est :

- soit un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales ;
- soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Dans ce cas, le nombre d'observations conformes est pondéré du nombre de voyageurs correspondants pour les indicateurs relatifs à la propreté et à la qualité du contact voyageurs. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées dans la fiche relative à chaque indicateur ;
- soit un niveau de satisfaction par rapport à un service donné.

Pour les indicateurs de disponibilité des équipements des lignes de RER et de métro, les résultats ne sont pas pondérés.

Compte-tenu du faible échantillon de mesures de certains indicateurs, les Parties conviennent que les résultats de ces indicateurs pourront présenter des variabilités importantes en cours d'année.

3. Périmètre de la mesure

Pour toute évolution de périmètre (gares, matériels roulants, lignes de RER, lignes de métro, lignes de tramways, lignes de bus) intervenant en cours de contrat, Île-de-France Mobilités et la RATP se concerteront pour redéfinir si besoin les services de référence, les méthodes de mesures, les objectifs (après une période d'étalonnage dont la durée sera à fixer), les exonérations et ce, pour l'ensemble des indicateurs qui pourraient être impactés par le changement de périmètre.

4. Exonérations

Dans le descriptif de chaque indicateur concerné, sont indiquées les situations pour lesquelles la mesure peut être neutralisée.

5. Système d'intéressement et de pénalité

N.B. Le système d'intéressement aux indicateurs de ponctualité/régularité est décrit dans les annexes relatives à l'offre.

5.1 Indicateurs soumis à bonus/malus

Pour chaque indicateur soumis à bonus/malus, le système d'incitation repose sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles est 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 " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
- Valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise 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 du bonus/malus :

En considérant que :

- R_{ind} = le résultat mensuel/annuel de l'indicateur ;
- OBJ = l'objectif à atteindre,
- B_{inf} = Borne inférieure ;
- B_{sup} = Borne supérieure ;
- R_{ind} est retenu avec un chiffre après la virgule,

Les calculs sont faits avec l'ensemble des chiffres après la virgule mais les résultats sont présentés sur un chiffre avec la règle d'arrondi classique sur le 2^{ème} chiffre pour faciliter l'interprétation des évolutions et le franchissement des différents seuils qui déclenchent les bonus/malus.

Ex :

$$0,17 = 0,2$$

$$0,14 = 0,1$$

$$0,15 = 0,2$$

Le bonus-malus de l'indicateur s'applique de la manière suivante :

Niveau de l'indicateur	Bonus/Malus attribué à l'indicateur
$R_{ind} \leq B_{inf}$	Malus maximum
$B_{inf} < R_{ind} < OBJ$	Malus maximum * $(R_{ind} - OBJ) / (B_{inf} - OBJ)$
$R_{ind} = OBJ$	Ni bonus, ni malus
$OBJ < R_{ind} < B_{sup}$	Bonus maximum * $(R_{ind} - OBJ) / (B_{sup} - OBJ)$
$R_{ind} \geq B_{sup}$	Bonus maximum

Une enveloppe financière, précisée dans chaque fiche indicateur des annexes VII-A-1 à VII-A-18, est attribuée à chaque indicateur :

- Par ligne pour le RER ;

- Pour sous-groupe pour le métro et le tramway ;
- Par sous-réseau pour le bus.

Pour l'ensemble des indicateurs, le bonus/malus est calculé pour chaque ligne de RER, par sous-groupe pour le métro et le tramway et par sous-réseau pour le bus sur la base du résultat annuel de l'indicateur.

Toute modification entraînant une réévaluation des bonus/malus fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

5.2 Indicateurs soumis à pénalité

Le système d'intéressement décrit ci-dessus est assorti pour cinq indicateurs d'un système de pénalités mesurées sur les indicateurs suivants :

INDICATEURS	RER (Par ligne)	Métro (Par sous- groupe)	Tramway (Par sous- groupe)	Bus (Global réseau)
Information voyageurs en cas de grève	X	X	X	X
Délai de contact en gare/station	X	X		
Délai de contact à distance	X	X	X	
Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoirs roulants	X	X		
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs	X	X		

Le montant de ces pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur (Annexes VII-A-2 à VII-A-17) les concernant. Le récapitulatif par indicateur est décrit à l'annexe VII-A-1-a.

ANNEXE VII-A-1-A
**LISTE DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A BONUS-
MALUS ET PENALITE**

La liste des indicateurs de qualité de service soumis à bonus-malus et pénalité est contenue dans le fichier Excel dénommé « ANNEXE VII-A-1-a_Liste indicateurs QS (BM et Pénalités) »



ANNEXE
VII-A-1-a_Liste indic:

ANNEXE VII-A-1-B

ORGANISATION DES INDICATEURS QUALITE DE SERVICE MODE BUS ET MODE TRAM

Les sous-réseaux

Sous-réseaux	Nombre de lignes	Commentaires
Tramway groupe 1 (Tram G1)	• 1	• T1
Tramway groupe 2 (Tram G2)	• 3	• T2, T3a et T3b
Tramway groupe 3 (Tram G3)	• 4	• T5, T6, T7 et T8
Bus en site propre (BSP)	• 2	• TVM et 393
Bus Paris (BP)	• 61	• Lignes majoritairement exploitées à Paris
Bus petite couronne (BPC)	• 192	• Lignes majoritairement exploitées en petite couronne
Noctilien (Noc)	• 32	• Lignes de nuit
Réseau bus	• 287	• Lignes bus du réseau de surface

Note : La liste actuelle des lignes, mesurées en qualité produite, qui compose les sous-réseaux se situe en bas de page de ce document. Elle comprend l'ensemble des lignes mesurées en qualité produite, sur la base de ce qui été réalisé dans le cadre du précédent contrat. Celle-ci est susceptible d'évoluer en fonction des changements d'offre.

Les indicateurs

Thématique	Indicateur	Sous-réseaux						
		Tram G1	Tram G2	Tram G3	BSP	BP	BPC	Noc
Information voyageurs	Information statique en situation normale aux points d'arrêts	X	X	X	X	X	X	X
	Information statique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X	X	X	X
	Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts	X	X	X	X	X	X	X
	Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X	X	X	X
	IV en cas de travaux	X	X	X		X (réseau bus)		
	IV en cas de grèves	X	X	X		X (réseau bus)		
	IVSPI en station et à distance	X	X	X		X (réseau bus)		
Contact Voyageurs	Qualité du contact voyageurs (bus)				X	X	X	X
	Qualité du contact voyageurs à distance (tram)	X	X	X				
	Délai de contact à distance (tram)	X	X	X				
	Sécurité, confort de conduite	X	X	X	X	X	X	X
Propreté	Propreté des véhicules	X	X	X	X	X	X	X
	Propreté des stations Tram	X	X	X				
	Propreté des stations TVM/393				X			
Accessibilité	Disponibilité des palettes UFR				X	X	X	
	Arrêt au trottoir				X	X	X	X
Ventes	Disponibilité des équipements de validation	X	X	X	X	X	X	X
	Disponibilité des équipements de distribution	X	X	X	X			
Sûreté	Disponibilité des bornes d'appel	X	X	X				
	Disponibilité de la vidéoprotection en station	X	X	X				

Types de mesures (EN 13816)

- **ECM** : Les Enquêtes Client Mystère sont fondées sur des observations objectives menées de façon indépendante par des équipes d'enquêteurs formés. L'observation du service est faite en détail selon des critères spécifiques. Les enquêteurs se comportent comme de véritables clients voyageant sur le réseau.
- **MPTR** : Les Mesures des Performances en Temps Réel sont mesurées de manière continue avec des enregistrements ou en utilisant un échantillon représentatif. Elles permettent le suivi et l'appréciation des résultats selon des échelles définies.
 - Exemple : La mesure de la « disponibilité des palettes UFR ».

Périodicité de communication des résultats à IDFM

- **Mode tramway**
 - Mensuellement : communication des résultats par ligne de tramway
 - A titre d'information
 - Trimestriellement : communication des résultats par sous-réseau
 - Présentation lors du comité qualité de service IDFM
 - Annuellement : communication des résultats par ligne (à titre d'information) et par sous-réseau
 - Présentation lors du comité qualité de service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.
- **Mode bus**
 - Mensuellement : communication des résultats par sous-réseau
 - A titre d'information
 - Trimestriellement : communication des résultats par sous-réseau
 - Présentation lors du comité qualité de service IDFM
 - Annuellement : communication des résultats par sous-réseau
 - Présentation lors du comité qualité de service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Echantillonnage de la mesure :

- Chaque « fiche indicateur » comporte le volume de l'échantillonnage.

Mesures « client mystère »

- Toutes les mesures de type « client mystère » font références à une grille de mesure disponible dans les « fiches indicateurs » par mode.
- Fonctionnement d'une grille de mesure :

Nom de l'indicateur	Seuil 0
• Critère 1	100
• Critère 2	100

Diagramme illustrant le fonctionnement d'une grille de mesure. Le tableau ci-dessus est relié à deux boîtes de texte :

- Une boîte jaune intitulée "Seuil de conformité" est reliée à la colonne "Seuil 0" du tableau.
- Une boîte jaune intitulée "Valeur du démerite" est reliée à la colonne des valeurs (100) du tableau.

- Dans le cadre des grilles de mesure, chaque critère a une valeur de démerite.
- Lors de la mesure d'un indicateur, les démerites sont additionnés.
 - Si la somme des démerites est inférieure ou égale au seuil de conformité :

- La mesure est « conforme »
- Les démerites constatés seront des « dysfonctionnements »
- Si la somme des démerites est strictement supérieure au seuil de conformité :
 - La mesure est « non-conforme »

Note : Dans le cas d'informations contradictoires entre ce document et les « fiches indicateurs », les éléments présents dans « fiches indicateurs » prévalent.

Liste des lignes mesurées en qualité produite

Numéro de ligne	Nom commercial	Centre d'exploitation	Sous réseau
393	393	Créteil Saint-Maur	Bus en Site Propre
14	TVM	Thiais	Bus en Site Propre
775	N01	Paris Est	Noctilien
776	N02	Paris Sud Ouest	Noctilien
780	N11	Défense Ouest	Noctilien
785	N12	Paris Est	Noctilien
790	N122	Quais de Seine	Noctilien
784	N13	Seine Rive Gauche	Noctilien
783	N14	Montrouge	Noctilien
782	N15	Quais de Seine	Noctilien
791	N153	Quais de Seine	Noctilien
781	N16	Paris Est	Noctilien
760	N21	Montrouge	Noctilien
768	N22	Thiais	Noctilien
756	N23	Paris Est	Noctilien
751	N24	Défense Ouest	Noctilien
759	N31	Vitry	Noctilien
763	N32	Créteil Saint-Maur	Noctilien
758	N33	Créteil Saint-Maur	Noctilien
757	N34	Bords de Marne	Noctilien
773	N35	Créteil Saint-Maur	Noctilien
772	N41	Pavillons	Noctilien
755	N42	Flandre	Noctilien
766	N43	Aubervilliers	Noctilien
754	N44	Saint Denis	Noctilien
765	N45	Pavillons	Noctilien
753	N51	Belliard	Noctilien
752	N52	Rives Nord	Noctilien
770	N53	Défense Ouest	Noctilien
761	N61	Paris Sud Ouest	Noctilien
762	N62	Seine Rive Gauche	Noctilien
769	N63	Seine Rive Gauche	Noctilien
796	N66	Seine Rive Gauche	Noctilien
771	N71	Thiais	Noctilien
20	20	Belliard	Paris
21	21	Montrouge	Paris

22	22	Paris Sud Ouest	Paris
24	24	Créteil Saint-Maur	Paris
25	25	Vitry	Paris
26	26	Belliard	Paris
27	27	Quais de Seine	Paris
28	28	Montrouge	Paris
29	29	Paris Est	Paris
30	30	Paris Sud Ouest	Paris
31	31	Aubervilliers	Paris
32	32	Belliard	Paris
35	35	Aubervilliers	Paris
38	38	Aubervilliers	Paris
39	39	Paris Sud Ouest	Paris
40	40	Belliard	Paris
42	42	Paris Sud Ouest	Paris
43	43	Belliard	Paris
45	45	Aubervilliers	Paris
46	46	Paris Est	Paris
47	47	Vitry	Paris
48	48	Paris Est	Paris
52	52	Paris Sud Ouest	Paris
54	54	Aubervilliers	Paris
56	56	Paris Est	Paris
57	57	Quais de Seine	Paris
58	58	Seine Rive Gauche	Paris
59	59	Montrouge	Paris
60	60	Belliard	Paris
61	61	Flandre	Paris
62	62	Quais de Seine	Paris
63	63	Quais de Seine	Paris
64	64	Paris Est	Paris
66	66	Rives Nord	Paris
67	67	Montrouge	Paris
68	68	Seine Rive Gauche	Paris
69	69	Paris Est	Paris
70	70	Paris Sud Ouest	Paris
71	71	Paris Est	Paris
72	72	Paris Sud Ouest	Paris
73	73	Défense Ouest	Paris
74	74	Rives Nord	Paris
75	75	Flandre	Paris
76	76	Paris Est	Paris
77	77	Paris Est	Paris
80	80	Belliard	Paris
82	82	Paris Sud Ouest	Paris
83	83	Quais de Seine	Paris
84	84	Montrouge	Paris
85	85	Rives Nord	Paris
86	86	Paris Est	Paris
87	87	Quais de Seine	Paris

88	88	Montrouge	Paris
89	89	Seine Rive Gauche	Paris
91	91	Quais de Seine	Paris
92	92	Montrouge	Paris
93	93	Défense Ouest	Paris
94	94	Belliard	Paris
95	95	Aubervilliers	Paris
96	96	Paris Est	Paris
98	PC	Belliard	Paris
101	101	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
102	102	Paris Est	Petite Couronne
103	103	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
104	104	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
105	105	Pavillons	Petite Couronne
106	106	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
107	107	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
108	108	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
109	109	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
110	110	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
111	111	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
112	112	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
113	113	Bords de Marne	Petite Couronne
114	114	Bords de Marne	Petite Couronne
115	115	Paris Est	Petite Couronne
116	116	Bords de Marne	Petite Couronne
117	117	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
118	118	Bords de Marne	Petite Couronne
119	119	Montrouge	Petite Couronne
120	120	Bords de Marne	Petite Couronne
121	121	Paris Est	Petite Couronne
122	122	Paris Est	Petite Couronne
123	123	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
124	124	Bords de Marne	Petite Couronne
125	125	Vitry	Petite Couronne
126	126	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
127	127	Bords de Marne	Petite Couronne
128	128	Montrouge	Petite Couronne
129	129	Paris Est	Petite Couronne
131	131	Vitry	Petite Couronne
132	132	Vitry	Petite Couronne
133	133	Flandre	Petite Couronne
137	137	Rives Nord	Petite Couronne
138	138	Saint Denis	Petite Couronne
139	139	Aubervilliers	Petite Couronne
140	140	Rives Nord	Petite Couronne
141	141	Défense Ouest	Petite Couronne
143	143	Pavillons	Petite Couronne
144	144	Défense Ouest	Petite Couronne
145	145	Pavillons	Petite Couronne
146	146	Pavillons	Petite Couronne

147	147	Pavillons	Petite Couronne
148	148	Pavillons	Petite Couronne
150	150	Flandre	Petite Couronne
151	151	Flandre	Petite Couronne
152	152	Flandre	Petite Couronne
153	153	Saint Denis	Petite Couronne
157	157	Défense Ouest	Petite Couronne
158	158	Défense Ouest	Petite Couronne
159	159	Défense Ouest	Petite Couronne
160	160	Défense Ouest	Petite Couronne
162	162	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
163	163	Défense Ouest	Petite Couronne
164	164	Défense Ouest	Petite Couronne
165	165	Défense Ouest	Petite Couronne
166	166	Rives Nord	Petite Couronne
167	167	Défense Ouest	Petite Couronne
168	168	Saint Denis	Petite Couronne
169	169	Paris Sud Ouest	Petite Couronne
170	170	Aubervilliers	Petite Couronne
171	171	Paris Sud Ouest	Petite Couronne
172	172	Vitry	Petite Couronne
173	173	Flandre	Petite Couronne
174	174	Rives Nord	Petite Couronne
175	175	Rives Nord	Petite Couronne
176	176	Défense Ouest	Petite Couronne
177	177	Rives Nord	Petite Couronne
178	178	Rives Nord	Petite Couronne
179	179	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
180	180	Quais de Seine	Petite Couronne
181	181	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
182	182	Vitry	Petite Couronne
183	183	Thiais	Petite Couronne
184	184	Vitry	Petite Couronne
185	185	Thiais	Petite Couronne
186	186	Vitry	Petite Couronne
187	187	Thiais	Petite Couronne
188	188	Montrouge	Petite Couronne
189	189	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
190	190	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
191	191	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
192	192	Thiais	Petite Couronne
193	193	Vitry	Petite Couronne
194	194	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
195	195	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
196	196	Montrouge	Petite Couronne
197	197	Montrouge	Petite Couronne
199	199	Montrouge	Petite Couronne
201	201	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
203	203	Bords de Marne	Petite Couronne
206	206	Bords de Marne	Petite Couronne

207	207	Bords de Marne	Petite Couronne
208	208	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
210	210	Bords de Marne	Petite Couronne
211	211	Bords de Marne	Petite Couronne
212	212	Bords de Marne	Petite Couronne
213	213	Bords de Marne	Petite Couronne
214	214	Bords de Marne	Petite Couronne
215	215	Paris Est	Petite Couronne
216	216	Montrouge	Petite Couronne
217	217	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
220	220	Bords de Marne	Petite Couronne
221	221	Bords de Marne	Petite Couronne
234	234	Pavillons	Petite Couronne
235	235	Rives Nord	Petite Couronne
237	237	Rives Nord	Petite Couronne
238	238	Rives Nord	Petite Couronne
239	239	Saint Denis	Petite Couronne
241	241	Défense Ouest	Petite Couronne
244	244	Défense Ouest	Petite Couronne
247	247	Pavillons	Petite Couronne
248	248	Flandre	Petite Couronne
249	249	Flandre	Petite Couronne
250	250	Saint Denis	Petite Couronne
251	251	Pavillons	Petite Couronne
252	252	Aubervilliers	Petite Couronne
253	253	Saint Denis	Petite Couronne
254	254	Saint Denis	Petite Couronne
255	255	Saint Denis	Petite Couronne
256	256	Saint Denis	Petite Couronne
258	258	Défense Ouest	Petite Couronne
259	259	Défense Ouest	Petite Couronne
260	260	Paris Sud Ouest	Petite Couronne
261	261	Saint Denis	Petite Couronne
262	262	Défense Ouest	Petite Couronne
263	263	Défense Ouest	Petite Couronne
268	268	Saint Denis	Petite Couronne
269	269	Saint Denis	Petite Couronne
270	270	Saint Denis	Petite Couronne
272	272	Défense Ouest	Petite Couronne
274	274	Rives Nord	Petite Couronne
275	275	Défense Ouest	Petite Couronne
276	276	Défense Ouest	Petite Couronne
278	278	Défense Ouest	Petite Couronne
281	281	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
285	285	Thiais	Petite Couronne
286	286	Thiais	Petite Couronne
289	289	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
290	290	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
291	291	Montrouge	Petite Couronne
292	292	Thiais	Petite Couronne

294	294	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
297	297	Montrouge	Petite Couronne
299	299	Montrouge	Petite Couronne
301	301	Paris Est	Petite Couronne
302	302	Aubervilliers	Petite Couronne
303	303	Bords de Marne	Petite Couronne
304	304	Défense Ouest	Petite Couronne
306	306	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
308	308	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
310	310	Bords de Marne	Petite Couronne
312	312	Bords de Marne	Petite Couronne
317	317	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
318	318	Paris Est	Petite Couronne
319	319	Montrouge	Petite Couronne
320	320	Bords de Marne	Petite Couronne
321	321	Bords de Marne	Petite Couronne
322	322	Paris Est	Petite Couronne
323	323	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
325	325	Vitry	Petite Couronne
330	330	Flandre	Petite Couronne
337	337	Saint Denis	Petite Couronne
340	340	Rives Nord	Petite Couronne
341	341	Belliard	Petite Couronne
346	346	Pavillons	Petite Couronne
349	349	Flandre	Petite Couronne
350	350	Flandre	Petite Couronne
351	351	Pavillons	Petite Couronne
353	353	Saint Denis	Petite Couronne
355	355	Saint Denis	Petite Couronne
356	356	Saint Denis	Petite Couronne
360	360	Défense Ouest	Petite Couronne
361	361	Saint Denis	Petite Couronne
366	366	Défense Ouest	Petite Couronne
367	367	Défense Ouest	Petite Couronne
368	368	Saint Denis	Petite Couronne
370	370	Saint Denis	Petite Couronne
372	372	Créteil Saint-Maur	Petite Couronne
378	378	Défense Ouest	Petite Couronne
379	379	Montrouge	Petite Couronne
380	380	Vitry	Petite Couronne
385	385	Thiais	Petite Couronne
388	388	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
389	389	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
390	390	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
391	391	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
394	394	Seine Rive Gauche	Petite Couronne
395	395	Montrouge	Petite Couronne
396	396	Thiais	Petite Couronne
399	399	Montrouge	Petite Couronne
283	Orlybus	Quais de Seine	Petite Couronne

352	Roissybus	Aubervilliers	Petite Couronne
11	T1	Pavillons	Tramways
12	T2	Paris Sud Ouest	Tramways
13	T3a	Paris Sud Ouest	Tramways
3	T3b	Belliard	Tramways
15	T5	Saint Denis	Tramways
16	T6	Seine Rive Gauche	Tramways
17	T7	Thiais	Tramways
18	T8	Rives Nord	Tramways

ANNEXE VII-A-2 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS - METRO/RER

Information statique en situation normale en station et gare

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Dans chaque station et gare relevant de la ligne, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes, qui doivent être pertinentes et à jour, conformément au référentiel en vigueur pour la station – gare considérée :

- a) Panneaux portant le nom de la station/gare (quais + entrées)
- b) Panneaux indiquant la direction du guichet ou du comptoir dans les stations/gares disposant de plusieurs accès (situés aux accès, couloirs de correspondance et quais)
- c) Panneaux de direction, de sortie et de correspondance (salle accès, quais, couloirs)
- d) Plans des réseaux Métro-RER-Tramway-bus Ile de France (plan Région) et Plan de secteurs (salles accès et/ou quais)
- e) Affiche des principaux tarifs (en façade des guichets et comptoir)
- f) Affiche du « Mode d'emploi » indiquant notamment l'adresse du service clientèle de la RATP et les horaires des 1ers et des derniers trains (quais et/ou salle d'accès)
- g) Plans de proximité (« de quartier ») (salle d'accès, quais dans les stations à plusieurs sorties)
- h) Le cas échéant, le plan de lieu
- i) La nomenclature des dessertes.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Métro – Lignes automatiques	Métro – Lignes modernisées	Métro – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	98,5	99,5	100	+/- 71 428 €
Métro – Lignes modernisées	98,5	99,5	100	+/- 93 100 €
Métro – Lignes classiques	98,5	99,5	100	+/- 243 801 €
RER A	98	99	100	+/- 183 748 €
RER B	98	99	100	+/- 107 916 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Mesure réalisée par les agents de la ligne	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement et par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER, - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

L'ensemble des lignes du Métro par groupe de lignes. Les lignes A et B du RER.

Période de la mesure : Chaque station ou gare est mesurée une fois par mois.

Grille de mesure :

Les relevés portent sur la totalité des supports d'information détaillés dans le service de référence. La mesure est réalisée par les agents de la ligne pour les stations ou gares dont elle est gestionnaire.

Modalités de la mesure :

La mesure de l'information statique prendra en compte les caractéristiques suivantes :

1. Présence des supports :
 - Le support, panneau, affiche ou plan fait défaut (absent par rapport au recensement des informations prévues dans la station).

2. Actualité des informations affichées :
 - Les plans de quartier, affiches mode d'emploi, plans Région (Ile de France) et plans de secteur doivent être à jour, ce qui s'évalue à la lecture de la date d'édition des supports (année N-1 ou N-2 jusqu'au 31 mars, et année N-1 après le 31 mars). Les fréquences de mise à jour des différentes informations sont spécifiées dans les annexes V-6 (Utilisation de la gamme des plans Région) et V-7 (Gouvernance pour la conception, la fabrication et la diffusion des cartographies multi-transporteurs et plans de ligne).

3. Lisibilité des informations affichées :
 - La lisibilité est observée par ailleurs dans le cadre de la mesure de la propreté des stations et des gares (cf. annexes VII-A-4 et VII-A-4-a). Elle ne rentre donc pas dans le périmètre de cet indicateur et n'est pas prise en compte.

Exonérations

En cas de travaux (RNM, opération d'automatisation etc.), seul le nom de la station (panneaux de quai) et les panneaux de directions doivent rester en place et être à jour.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Soit C le nombre des supports conformes sur le groupe de lignes pour métro et sur la ligne pour le RER.

Soit N le nombre de supports concernés par la mesure sur la ligne et le groupe de lignes pour métro et sur la ligne pour le RER.

Le nombre total de supports « N » couvre l'ensemble des stations dont la ligne et le groupe de lignes pour métro et la ligne pour RER est gestionnaire.

Le résultat = $\sum C / \sum N \times 100\%$.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Information dynamique en situation normale en station et gare

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information en station et gare est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente :

- Information sur les prochains passages métro hors quais (Disponibilité), à quais en visuel et par voie sonore (SIEL Métro) ;
- Information sur les prochains passages hors quais (Disponibilité) et à quais en visuel dans les gares du RER.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Métro – Lignes automatiques	Métro – Lignes modernisées	Métro – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	98	99	99,5	+/- 142 855 €
Métro – Lignes modernisées	98	99	99,5	+/- 186 200 €
Métro – Lignes classiques	98	99	99,5	+/- 487 603 €
RER A	97,5	98,5	99,5	+/- 367 496 €
RER B	97,5	98,5	99,5	+/- 215 831 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Les mesures sont de type tournée de l'agent pour la disponibilité de l'équipement et de type ECM (Enquête Client Mystère) pour la pertinence de l'information diffusée par l'équipement.	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

- **Pour la disponibilité** : Equipements hors quais et à quais (en stations ou en gares), en fonction de l'équipement des stations et gares.
- **Pour la pertinence** : Equipements à quais (en stations ou en gares), en fonction de l'équipement des stations et gares.

Grille de mesure :

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

- **Pour la disponibilité** (y compris la lisibilité), la mesure se fait par la tournée de l'agent :
 - Le service est disponible lorsque l'écran est allumé et qu'il présente le service horloge (+ ou - 2 mn), avec la présence d'une ligne contenant :
 - Pour métro : direction, un temps d'attente visible, en fonction du type d'équipement, le bloc messagerie (avec ou sans message)
 - Pour le RER : code mission, destination, un temps d'attente visible, en fonction du type d'équipement, le bloc messagerie (avec ou sans message)
 - Tout équipement de chaque station ou gare est enquêté chaque jour pour la disponibilité.
- **Pour la pertinence** : la mesure se fait par visite d'un client mystère.
Le client mystère vérifie l'exhaustivité des SIEL métro (un par quai). Pour le RER, il vérifie le 1^{er} écran qu'il rencontre sur son parcours et uniquement sur les quais.

Les mesures et relevés sont établis à partir d'une grille qui mesure :

- La justesse de l'horaire (ou temps d'attente) estimé du train à emprunter (intervalle de conformité - 2 mn, + 2 mn)
- En cas de réactualisation de l'horaire (ou temps d'attente) du train à emprunter :
Si l'horaire est réactualisé une ou plusieurs fois avant qu'il ne soit passé, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente.
 - Si la réactualisation de l'heure d'arrivée du train concerné par la mesure survient après l'heure prévue du passage du train affichée la mesure est non-conforme.
 - Si le train à emprunter n'est pas affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation le concernant, alors la mesure est jugée non conforme.
- Un équipement de chaque quai de chaque station ou gare est enquêté une fois par mois pour la pertinence.

Exonérations

Les équipements rendus indisponibles pour cause de travaux d'aménagement des stations ou des gares ne sont pas pris en compte dans la mesure.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Pour chaque critère (disponibilité, pertinence), le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

- **La disponibilité à quais**, le résultat est calculé de la manière suivante :

$$\text{Nbre d'observations à quais conformes par ligne (par sous-réseaux) pour métro et par ligne pour le RER pour le mois}$$
$$D-q = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$
$$\text{(Nbre total d'équipements quais pour le mois) - (le nbre d'équipements quais impactés par les travaux)}$$

$$\text{Nbre d'observations hors quais conformes par ligne (par sous-réseaux) pour métro et par ligne pour le RER pour le mois}$$
$$D-hq = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$
$$\text{(Nbre total d'équipements hors quais pour le mois) - (le nbre d'équipements hors quais impactés par les travaux)}$$

- **La pertinence**, le résultat est calculé de la manière suivante :

$$\text{Nbre d'observations conformes par ligne (et par sous-réseaux) pour métro et par ligne pour le RER, pour le mois}$$
$$P = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$
$$\text{(Nbre total d'observations pour le mois)}$$

- La note globale en % représentant la **fiabilité** de l'information est calculée en faisant la somme pondérée des 2 taux de disponibilité quais et hors quais (fois 0,3 chacun) + (taux de pertinence fois 0,4).

$$\text{La Fiabilité} = F = (D-q * 0,3 + D-hq * 0,3 + P * 0,4) * 100\%$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupe de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Information dynamique en situation normale à bord

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information à bord est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente (pour les matériels nouveaux ou rénovés) uniquement pour les trains ou rames pour lesquels le fonctionnement d'équipements dynamiques (SISVE) est possible.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Les lignes de métro concernées par la mesure de cet indicateur sont les suivantes : lignes 1, 2, 3, 4, 5, 9, 13 et 14.

Métro – Lignes automatiques : lignes 1 et 14	Métro – Lignes modernisées : lignes 3, 5 et 9	Métro – Lignes classiques : lignes 2, 4 et 13	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	98	99	99,5	+/- 142 855 €
Métro – Lignes modernisées	98	99	99,5	+/- 186 200 €
Métro – Lignes classiques	98	99	99,5	+/- 487 603 €
RER A	97,5	98,5	100	+/- 367 496 €
RER B	83,5	85,5	87,5	+/- 215 831 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ;

- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

Matériels de l'ensemble des lignes de Métro et RER, en fonction de leur équipement.

Plan de sondage

Métro :

La mesure se fait par visite d'un client mystère sur la base d'un nombre de mesures défini par Ligne de Métro en fonction de la fréquentation de la Ligne de la façon suivante :

Ligne	1	2	3	4	5	9	13	14
Nb mesures	150	75	75	125	75	100	100	50

RER :

Sur le RER le nombre de mesures mensuelles sera de :

- 180 pour les trains de la Ligne A
- Au maximum 120 pour les trains de la Ligne B
 - o NB : pour le RER B, les mesures retenues sont celles possibles dans les voitures MI79 mesurées quand un MI79 est en tête de train (mesure impossible pour les voitures MI84 ou les voitures MI79 quand l'élément de tête est un MI84).

Grille de mesure :

La mesure se fait par visite d'un client mystère pour les critères mesurés.

Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), l'enquêteur relève lors de sa présence à bord d'une voiture les éléments identifiés par plate-forme (zone encadrée par les strapontins) qu'il traverse lorsque cette dernière est équipée en SISVE.

Pour la pertinence, l'enquêteur mystère note s'il a été correctement averti de son arrêt par voies sonore et visuelle (lorsqu'elles existent) auquel il doit descendre.

Exonérations

IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Par ailleurs, pour le RER, IDFM et la RATP conviendront, en amont de travaux ou d'adaptations d'offre significatives nécessitant une mise à jour non prévue des codes missions dans le référentiel SISVE des trains, d'une neutralisation totale ou partielle des mesures.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations de mesures conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Information en cas de travaux

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Cet indicateur fournit le pourcentage de situations perturbées prévues pour lesquelles la gestion de l'information voyageurs a été jugée conforme au service de référence sur les médias d'affichage espaces (affichage statique, médias visuel et sonore) et médias distants.

☞ **Tous Travaux effectués sur le réseau RATP** pour un mois donné doit entraîner la diffusion et la traçabilité de la preuve de diffusion, de l'affichage statique, des annonces sonores, affichage dynamique visuelle espaces et publication des messages sur les médias distants selon les temporalités suivantes :

- **Avant les travaux : Jour J-21**

Pour les travaux de niveau 2 :

- Statique en station et gare (affiches en gare et station pour toute la durée des travaux),
- Visuelle dynamique en station et gare
- Annonce sonore en station et gare
- Sur médias distants (information circonstancielle)

Pour les travaux de niveau 3 :

- Idem niveau 2
- Statique à bord (affiches sous forme de calendrier, pour les travaux ayant plusieurs impacts dans l'année)

- **Pendant les travaux : Jour J (mise à jour)**

- Visuelle dynamique en station et gare
- Annonce sonore en station et gare
- Sur médias distants (information circonstancielle)

- **Les travaux de niveau 2** : Impacts faibles mais avec une forte récurrence ou avec des impacts modérés, pouvant inclure à titre d'exemple la fermeture de stations ou de gares pendant plusieurs semaines, la fermeture récurrente de lignes en soirée (ex. : travaux sur les lignes 4, 11), ou encore la fermeture d'un tronçon de métro ou de RER pendant le week-end

- **Les travaux de niveau 3** : Impacts forts pouvant inclure à titre d'exemple la fermeture pendant plusieurs jours consécutifs de lignes de métro, de RER, ou de tramway.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Métro – Lignes automatiques	Métro – Lignes modernisées	Métro – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	98	99	100	+/- 71 428 €
Métro – Lignes modernisées	98	99	100	+/- 93 100 €
Métro – Lignes classiques	98	99	100	+/- 243 801 €
RER A	98	99	100	+/- 183 748 €
RER B	98	99	100	+/- 107 916 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité de diffusion des résultats :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<p>Les relevés sont réalisés par les agents :</p> <ul style="list-style-type: none"> Par photographie de l'affichage statique, des messages dynamiques visuels, Par captures de la preuve de diffusion pour les messages sonores, et captures d'écran pour les médias distants avec horodate 	Annuelle	<p>Les résultats sont transmis à IDFM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

L'ensemble des lignes du Métro. Les lignes A et B du RER.

Période de la mesure : Les relevés sont réalisés et tracés pour les travaux de niveau 2 et de niveau 3 réalisés dans le mois, à J-21 et à J sur une ligne. Les mesures sont tracées selon les modalités suivantes :

- **Jour J-21 :**

- Pour les Travaux de Niveau 2

- **Médias Espaces** à 3 stations/gares sur la ligne :
 - 1 station impactée, 1 station en amont et 1 station en aval.
 - Pour chaque station, à minima,

- ✓ 1 preuve d’Affichage statique et Affichage visuel de l’Information Circonstancielle :
 - ☞ en Entrée ;
 - ☞ en correspondance : pour les stations avec plusieurs lignes de passages.
En s’appuyant sur le parcours voyageur (soit à l’extérieur et/ou en entrée et/ou couloir et/ou salle d’échange et/ou quais, en fonction de la nature et du plan de communication du projet).
- ✓ 1 preuve de diffusion en annonce

- **Médias distant** : 1 preuve de diffusion et/ou capture d’écran.

Pour les Travaux de Niveau 3 :

- Idem Niveau 2
- **Médias train** : 1 preuve d’affichage dans 1 train de la ligne.

• **Jour J :**

- **Médias Espaces** à 3 stations/gares sur la ligne :
 - 1 station impactée, 1 station en amont et 1 station en aval.
 - Pour chaque station, à minima,
 - ✓ 1 preuve d’affichage visuel de l’Information Circonstancielle :
 - ☞ en Entrée
 - ☞ en correspondance : pour les stations avec plusieurs lignes de passages.
En s’appuyant sur le parcours voyageur (soit à l’extérieur et/ou en entrée et/ou couloir et/ou salle d’échange et/ou quais, en fonction de la nature et du plan de communication du projet).
 - ✓ 1 preuve de diffusion en annonce
- **Médias distant** : 1 preuve de diffusion et/ou capture d’écran.

La Mesure et la Notation

Si la preuve est tracée alors :

- La valeur de la note est égale à 1 pour la mesure.
- Sinon la valeur de la note est égale à 0 pour la mesure.

Exonération

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d’examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Calcul du critère suivant pour la mesure : Taux de diffusion Travaux dans le mois avec preuve d’affichage de diffusion.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Pour chaque **Travaux**, le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d’observations sur les médias espaces, sur les médias Distants et sur Médias embarqués (train), avec des preuves de diffusion conformes au service de référence, sur le nombre d’observation totales pour le mois.

- **Le résultat de l’indicateur Travaux** est calculé de la manière suivante :

Pour tous les **Travaux débutés** dans le mois par ligne* (par groupe de lignes**) pour métro et par ligne pour RER :

$$C = \left(\frac{\text{Nbre d'observations avec des preuves conformes du jour J-21}}{\text{Nombre total d'observations du jour J-21 du mois}} * 0,6 + \frac{\text{Nbre d'observations avec des preuves conformes du jour J}}{\text{Nbre total d'observations du jour J du mois}} * 0,4 \right) * 100\%$$

*Pour les résultats mensuels et annuels du métro

**Pour les résultats trimestriels et annuels du métro

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d’information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d’information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l’année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Information en cas de grèves

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Cet indicateur fournit les dispositions prises afin d'informer les voyageurs en amont et pendant les grèves sur les médias sur site, à distance et en embarqué lorsque les dispositifs techniques le permettent.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant de la pénalité

Sous-réseaux	Borne inférieure BI-Obj	Résultat Indicateur IV Grève Annuel (RI-Gr)	Objectif de conformité Sans pénalité (Obj)	Montant pénalité maximum (M-pm) par an
Méto – Lignes automatiques	92	RI-Grv	95	30 000 €
Méto – Lignes modernisées	92	RI-Grv	95	40 000 €
Méto – Lignes classiques	92	RI-Grv	95	105 000 €
RER A	92	RI-Grv	95	80 000 €
RER B	92	RI-Grv	95	40 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité Pénalité de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Les relevés sont réalisés par les agents : <ul style="list-style-type: none"> Par photographie ou capture d'écran de l'affichage des messages dynamiques visuels, 	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne pour les mois où il y a eu une grève, - trimestriellement par groupe de lignes pour le méto et par ligne pour le RER pour les

<ul style="list-style-type: none"> • Par captures de la preuve de diffusion : <ul style="list-style-type: none"> ○ pour les messages sonores, et captures d'écran pour les médias distants avec horodate 		trimestres où il y a eu une grève ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER, pour les années où il y a eu une grève.
---	--	--

Echantillonnage de la mesure :

L'ensemble des lignes du Métro. Les lignes A et B du RER.

Grille de mesure :

Pour chaque grève, apporter la preuve de diffusion du niveau de service pour 1 station de chaque ligne en grève, sur les médias suivants :

- **Jour J-2 : 1 recueil à 17 heures**
 - **Médias Espaces :**
 - ✓ 1 preuve d’Affichage visuel de l’Information Circonstancielle :
 - en Entrée ;
 - en correspondance : pour les stations avec plusieurs lignes de passages.
 - ✓ 1 preuve de diffusion en annonce
 - **Médias train** équipé de dispositifs dynamiques (visuel et sonore) : 1 preuve d’affichage dans 1 train de la ligne.
 - **Médias distants** : 1 preuve de diffusion et/ou capture d’écran.

- **Jour J-1 : 1 recueil à 17 heures**
 - Idem avec le niveau de service de service détaillé par ligne.

- **Jour J : 3 recueils (avant 7 h - avant 12h - avant 17 h)**
 - **Médias Espaces :**
 - ✓ 1 preuve d’Affichage visuel de l’Information Circonstancielle :
 - en Entrée ;
 - en correspondance : pour les stations avec plusieurs lignes de passages.
 - ✓ 1 preuve de diffusion en annonce
 - **Médias train** équipé de dispositifs dynamiques (visuel et sonore) : 1 preuve d’affichage dans 1 train de la ligne.
 - **Médias distants** : 1 preuve de diffusion et/ou capture d’écran.

La Mesure et la Notation

Si la preuve est tracée alors :

- La valeur de la note pour la mesure est égale à 1 pour la mesure.
- Sinon la valeur de la note est égale à 0 pour la mesure.

Exonération

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Calcul du critère suivant pour la mesure : Taux de diffusion Grève dans le mois avec preuve d'affichage de diffusion.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Pour chaque **Grève**, le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations sur les médias espaces, sur les médias Distants et sur Médias embarqués (train), avec des preuves de diffusion conformes au service de référence, sur le nombre d'observation totales pour le mois.

- **Le Résultat de l'Indicateur grève (RIgr)** du trimestre pour le groupe de ligne métro ou pour la ligne du RER, est calculé de la manière suivante :

Pour chaque **grève, par ligne (par groupe de lignes) pour métro et par ligne pour RER :**

$$\text{RI-Gr} = \frac{\text{Nbre d'observations avec des preuves conformes du jour J-2}}{\text{Nombre total d'observations du jour J-2}} * 0,3 + \frac{\text{Nbre d'observations avec des preuves conformes du jour J-1}}{\text{Nbre total d'observations du jour J-1}} * 0,3 + \frac{\text{Nbre d'observations avec des preuves conformes du jour J}}{\text{Nbre total d'observations du jour J}} * 0,4$$

Règle de traçabilité de RI-Gr :

Règle-1 : Si aucune grève dans le trimestre alors aucun traitement n'est déclenché. Le résultat du trimestre sera :

RI-Gr = vide

Règle-2 : Si au moins 1 grève dans le trimestre, alors comparer le résultat **RI-Gr** par rapport à l'**Objectif** pour chaque groupe de ligne pour métro et pour chaque ligne RER (en grève) :

Si RI-Gr >= Obj : Pas de pénalité à appliquer

Si $RI-Gr < Obj$: le calcul de la pénalité annuelle pour la grève par groupe de lignes pour métro et par ligne pour RER est comme suit :

Soit

M-Pm = Montant de la pénalité max pour le groupe de ligne pour métro ou pour la ligne pour le RER.

P-Gr = Pénalité annuelle grève pour le groupe de ligne pour métro ou la ligne pour le RER.

BI-Obj = Borne Inférieure Objectif.

Si $Obj - RI-Gr > 3$ (3 = Ecart entre Obj et BI-Obj)

alors $\rightarrow P-Gr = M-pm$

Si $Obj - RI-Gr < ou = 3$ (3 = Ecart entre Obj et BI-Obj)

alors $\rightarrow P-Gr = M-pm * \frac{Obj - RI-gr}{Obj - BI-Obj}$

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM les mois, trimestres et années où il y a eu une grève, pour les groupes de lignes et lignes qui ont été concernés :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupe de lignes pour métro et par ligne pour le RER ;
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupe de lignes pour métro et par ligne pour le RER. Le calcul des pénalités le cas échéant est réalisée comme décrit ci-dessus.

Information en situation perturbée imprévue en station et à distance

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Tout incident inopiné de **durée supérieure ou égale à 7 minutes** susceptible de provoquer l'interruption de trafic ou le **stationnement** (au-delà du service voyageur normal) d'un train sur une ligne doit entraîner la diffusion :

- ☞ D'un **message sonore dans les espaces dans les 5 minutes** suivant le début de l'incident et renouvelé ensuite selon des intervalles maximums de 3 minutes. Ces messages doivent être diffusés dans toutes les stations de la **Zone Impactée (ZI) (*)** par la perturbation ;
(*) Définition ZI : La Zone Impactée est principalement la ligne. Cette zone est limitée au début de l'incident à quelques stations/gares ou un secteur d'une ligne pour métro.
- ☞ D'un **message visuel en zone impactée**, dès que l'incident est qualifié dans un délai maximum de **X minutes (*)**, après le début de l'incident. Pour cela, les voyageurs doivent être informés sur toute la ligne du déroulement de l'incident, en termes de conséquences, d'heure de reprise prévisionnelle pour les interruptions de trafic. Pour les interruptions importantes, des itinéraires de substitution sont disponibles auprès des agents (Métro, RER, Tramway, Bus).
- ☞ **Si l'incident** est susceptible de durer **plus de 12 minutes**, à partir du message visuel notifié par le Poste de Commande Centralisé (PCC) à la Permanence Générale (PG), en fonction de la gravité de cet incident, **des messages** dans les mêmes termes doivent être **diffusés sur les médias visuels en Zone Périphérique (ZP) multimodale et sur les médias distants** par la PG.
Pour tous les incidents avec Interruption Temporaire de Circulation (ITC), une Heure prévisionnelle De Reprise (HDR) du trafic est diffusée par le PCC en ZI pour que la PG puisse la relayer en ZP et sur les médias distants.
L'HDR est prise en compte dans la mesure de l'indicateur que pour les incidents avec ITC, de durée >=12 minutes

NB : La diffusion sonore en zone périphérique est réactualisée dans un intervalle maximum de 5 minutes.

(*) : La valeur de **X minutes** sera déterminée à l'issue d'une période d'observation se terminant en décembre 2021, et ne pourra excéder 10 min.

Périmètre de la mesure

Pour la conformité, les perturbations prises en compte dans la mesure sont les incidents suivants :

- Les stationnements d'une durée supérieure ou égale à 7 minutes pour les annonces sonores.
- Les **ITC** ou stationnement d'une durée supérieure ou égale à X minutes pour les messages visuels en zone impacté sur la ligne.
- Les **ITC** d'une durée supérieure ou égale à 12 minutes pour les messages visuels en zone périphérique et sur les médias distants.

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto – Lignes automatiques	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 142 855 €
Méto – Lignes modernisées	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 186 200 €
Méto – Lignes classiques	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 487 603 €
RER A	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 367 496 €
RER B	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 215 831 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Les mesures sont réalisées par le SI. Les relevés sont réalisés et enregistrés en temps réel.	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement et trimestriellement par groupe de lignes pour le méto et par ligne pour le RER, - annuellement par ligne* et groupes de lignes pour le méto et par ligne pour le RER.

*Sera confirmé après la période d'étalonnage.

Echantillonnage de la mesure :

L'ensemble des lignes du Méto. Les lignes A et B du RER.

Période de la mesure : Les résultats sont enregistrés ligne par ligne pour toutes les lignes. Afin d'éviter de transmettre des résultats biaisés dans le cas où les lignes n'auraient pas subies des ITC dans le mois, les résultats seront transmis mensuellement à IDFM par groupes de lignes pour métro.

Grille de mesure :

Les relevés sont réalisés et enregistrés en temps réel sur la chaîne de l'IV RATP. Les mesures sont appliquées à la traçabilité récupérée de la chaîne IV RATP et sont décrites dans les paragraphes ci-dessous « Organisation de la mesure » et « Méthode de calcul ».

Organisation de la mesure

1. Au niveau de l'IV :

- a. Une saisie et une diffusion des messages pour chaque incident d'exploitation sont réalisées en temps réel par le PCC de chaque ligne (en zone impactée) via l'outil de saisie de l'Information Circonstancielle RATP ;
- b. Les diffusions de messages sonores sont réalisées dans un délai maximum de 5 minutes, dans les espaces :
 - i. Pour métro : par chaque CL (Centre de Liaisons), PCS (Poste de Commande et de Surveillance)
 - ii. Pour RER : par les CDS (Centre De Surveillance) et CDSMG (Centre de Surveillance Multigares) RER A et CCU (Centre de Commandement Unique) RER B.

L'acquittement des messages est réalisé par ces acteurs sur une application métier.

- c. Ensuite, les diffusions des messages visuels sont réalisées par les PCC en zone impactée dès que l'incident est qualifié au plus tard X minutes (*) après le début de l'incident.
- d. La Permanence Générale, dès réception du message qualifié par le PCC, relaye ce dernier pour sonorisation et sur les écrans en zone périphérique et sur les médias distants dans un délai maximum de 12 minutes.

Une HDR est relayée par la PG en ZP et sur les médias distants pour tout incident avec ITC de durée ≥ 12 minutes.

2. Au niveau transport, les incidents ayant provoqué un stationnement supérieur ou égal à 7 minutes sont livrés mensuellement par les applications OSIRIS (métro) / NEFERTARI (RER). Ils constituent le référentiel sur lequel vont s'appuyer les mesures de l'indicateur IDFM en situation perturbée imprévue.

3. Pour la production de l'indicateur, des rapprochements et des traitements entre les incidents transport et leur correspondant de l'IV sont réalisés chaque mois m pour le mois m-1.

4. Un indicateur composite (de 3 critères) est calculé pour les besoins de l'IV en situation perturbée imprévue d'IDFM :

- a. **S-zi** = diffusion **S**onore en **z**one impactée sur la ligne dont la réactivité de la 1^{ère} diffusion est au maximum de 5 minutes pour tout incident de durée ≥ 7 minutes.
- b. **V-zi** = diffusion **V**isuelle en **z**one impactée pour les messages qualifiés au plus tard dans les X minutes (*) qui suivent le début de l'incident pour tout incident de durée $\geq X$ minutes (*).
- c. **VS-zp-md** = diffusion **V**isuelle en **z**one **p**ériphérique et **m**édias **d**istants, au plus tard dans les 12 minutes qui suivent le début de l'incident pour tout incidents de durée ≥ 12 minutes.

Chaque indicateur est pondéré par un poids de :

- 0,4 pour **S-zi**
- 0,2 pour **V-zi**
- 0,4 pour **VS-zp-md**

5. Les responsables de la mesure de l'indicateur vérifient la cohérence des résultats. Ces derniers sont ensuite stockés dans une bibliothèque dédiée aux indicateurs pour diffusion à IDFM conformément au contrat.

A l'initiative de la RATP ou à la suite d'une information précise remontée coté voyageur (voyageur mystère, réclamation, témoin de ligne, ...) un contrôle de la fiabilité des saisies et des publications sur la chaîne de l'IV et sur les différents médias peut être effectuée.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

☞ Critère 1 : S-zi

- Indicateur IDFM basé sur la réactivité par rapport à la 1ère diffusion sonore dans nos espaces.
- Pour tous les incidents de durée ≥ 7 min, c'est le nombre d'incidents dont la réactivité est ≤ 5 minutes sur le nombre d'incidents de durée ≥ 7 min.

$$S-zi = \frac{\text{Nbre d'Incidents avec stationnement de durée } \geq 7\text{min, dont la réactivité est } \leq 5 \text{ min}}{\text{Nbre d'incidents avec stationnement de durée } \geq 7 \text{ min}}$$

☞ Critère 2 : V-zi

- Indicateur IDFM sur la diffusion visuelle espaces en zone impactée, après qualification de l'incident par le PCC :
 - ☞ Pour tous les incidents de durée $\geq X$ minutes (*), X ne pourra excéder 10 min, c'est le nombre d'incidents dont la 1ère diffusion PCC sur les écrans espaces en zone impactée avec une réactivité $\leq X$ minutes.

$$V-zi = \frac{\text{Nbre d'incidents avec ITC ou stationnement de dont la 1ère diffusion PCC sur les écrans espaces avec une réactivité } \leq X \text{ min}}{\text{Nbre d'incidents avec ITC ou stationnement de durée } \geq X \text{ min}}$$

☞ Critère 3 : VS-zp-md_HDRP-ITC

- Indicateur composite IDFM permettant de garantir :
 - ☞ les relais par la PG d'un message qualifié dans les délais contractuels de 12min max, en ZP visuelle et sur les médias distants

$$VS-zp-md = \frac{\text{Nbre Incidents avec ITC de durée } \geq 12 \text{ min relayés sur les écrans espaces en ZP et médias distants dans 1 délai } \leq 12 \text{ min}}{\text{Nbre Incidents avec ITC de durée } \geq 12 \text{ min}}$$

- ☞ les diffusion d'une **Heure De Reprise Prévisionnelle (HDRP) du trafic pour toute Interruption de Trafic (ITC)** de durée supérieure ou égale à 12 minutes.

$$\text{HDRP-ITC} = \frac{\text{Nbre Incidents avec une ITC, de durée } \geq 12 \text{ min, pour lesquels une HDRP est diffusée}}{\text{Nbre Incidents avec ITC, de durée } \geq 12 \text{ min, nécessitant la diffusion d'une HDRP}}$$

Chaque indicateur est pondéré par un poids :

- pour **VS-zp-md**, de : **0,6**
- pour **HDRP-ITC**, de : **0,4**

$$\text{SV-zp-md_HDRP} = \text{SV-zp-md} * 0,6 + \text{HDRP-ITC} * 0,4$$

L'Indicateur IDFM sur l'Information voyageur en Situation Perturbée Imprévue « **Ind-IDFM_IV-SPI** » est calculé comme suit :

$$\text{Ind-IDFM_IV-SPI} = (S\text{-zi} * 0,4 + V\text{-zi} * 0,2 + \text{SV-zp-md_HDRP} * 0,4) * 100\%$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par groupe de lignes pour métro et par ligne pour RER, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupe de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information (sera confirmé après la période d'étalonnage) ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Information en situation perturbée imprévue à bord

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information est dite pertinente à bord lorsqu'elle est :

- Réactive,
- Avec une indication sur la cause de la perturbation,
- Audible.

Cette information en situation perturbée imprévue « à bord » est mesurée dans le cadre de l'enquête perception d'IDFM. Les questionnaires de cette enquête sont adaptés afin de distinguer la mesure de cet indicateur dans les espaces ferroviaires et « à bord des rames du Métro et des trains du RER. »

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Métro – Lignes automatiques	Métro – Lignes modernisées	Métro – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	76,4	80,4	84,4	+/- 71 428 €
Métro – Lignes modernisées	76,4	80,4	84,4	+/- 93 100 €
Métro – Lignes classiques	76,4	80,4	84,4	+/- 243 801 €
RER A	68,7	72,7	76,7	+/- 183 748 €
RER B	70,5	74,5	78,5	+/- 107 916 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Enquête perception	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement*,

*Si les Parties conviennent de la pertinence au regard des bases de répondants.

Echantillonnage de la mesure :

L'ensemble des lignes du Métro. Les lignes A et B du RER.

Pour la pertinence, les perturbations prises en compte sont :

- Réseau Métro : calcul de l'indicateur sur l'ensemble des voyageurs ayant connu une perturbation (les 2 derniers jours + les 15 derniers jours) ;
- RER A et RER B : calcul de l'indicateur sur l'échantillon des voyageurs ayant connu une perturbation les deux derniers jours.

Grille de mesure :

La mesure se fait par calcul du taux de satisfaction sur chacun des 3 points de pertinence.

Exonérations

IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Le résultat de l'indicateur en agrégeant les taux de satisfaction des 3 questions suivantes selon les poids suivants :

Intitulé question	Poids dans l'IVSPI à bord
Délai de l'information (SATISFACTION)	50%
Qualité de l'annonce sonore (SATISFACTION)	25%
Information donnée sur la cause de la perturbation (SATISFACTION)	25%

Sachant que le calcul pour chaque mode est filtré selon :

- Réseau Métro : calcul de l'indicateur sur l'échantillon des voyageurs ayant connu une perturbation (les 2 derniers jours, et, à défaut, les 15 derniers jours) ;
- RER A et RER B : calcul de l'indicateur sur l'échantillon des voyageurs ayant connu une perturbation les deux derniers jours.

Reporting

L'indicateur est issu de l'enquête perception voyageurs d'IDFM.

Les résultats sont transmis par IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information (incluant la base de répondants du mois), si les Parties conviennent de la pertinence au regard des bases de répondants.

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B (par la RATP).

- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B (par la RATP).

ANNEXE VII-A-3

INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – METRO/RER

Disponibilité des appareils de distribution

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de titre vendu à l'automate.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent tous les automates de distribution des réseaux mentionnés. Sont notés ADUP dans la fiche les équipements suivants : ADUP96, A2018 (A8), A2007 (A7), A2022 (A22).

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	97,5	98,5	99,5	+/- 81 632 €
Méto lignes modernisées	97,5	98,5	99,5	+/- 106 400 €
Méto lignes classiques	96,7	97,7	98,7	+/- 278 630 €
RER A	97,5	98,5	99,5	+/- 209 998 €
RER B	97,5	98,5	99,5	+/- 123 332 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<ul style="list-style-type: none"> Détection automatique des pannes 	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM :

<ul style="list-style-type: none"> • Détection manuelle par les agents de station • Enquête client mystère 		<ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.
--	--	--

Méthode de mesure :

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- Une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance au travers d'alarmes générées par les appareils de vente.
- Une partie des non-conformités est détectée quotidiennement par les agents en station qui envoient alors une dépêche au Département de maintenance indiquant la date et l'heure de constat de la panne.
- Une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels, sur chaque distributeur, effectués par des clients mystère.

Les dépêches exploitant ou alarmes enregistrées dans le système d'information du département de maintenance stockent la date et l'heure de constat de la panne, la date et l'heure de remise en service de l'équipement et le type de panne.

Grille de mesure ECM :

Critères

Disponibilité des équipements de distribution

- ADUP hors service (écran : éteint ou non utilisable)
- ADUP indisponible (intervention en cours ou information "appareil momentanément indisponible")
- Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)
- ADUP ne rend pas la monnaie (absence de pièce ou non rendu monnaie)
- Monnayeur hors service (n'accepte pas les pièces ou ne le prend pas en compte)
- Carte bancaire hors service

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils arrêtés pour renouvellements, modernisations.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul des temps de fonctionnement et d'arrêts des équipements

Les temps de bon fonctionnement des appareils correspondent aux heures théoriques de fonctionnement des appareils durant les heures d'ouvertures de stations.

Les temps d'arrêts des appareils sont calculés entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP durant les heures d'ouvertures de stations. Selon le type de panne, un coefficient de pondération est appliqué au temps d'arrêt calculé :

Equipement	Sous système	Pondération
ADUP toutes générations sans accepteur de billet de banque	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,5
	Module CB	0,5
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébillettique	0,5
ADUP toutes générations avec accepteur de billet de banque	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,33
	Module CB	0,33
	Accepteur de billets de banque	0,33
	Imprimante magnétique	0,5
ADUP toutes générations en CB uniquement (sans espèces)	Imprimante télébillettique	0,5
	Equipement HS	1
	Module CB	1
AS	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébillettique	0,5
	Equipement HS	1
AS	Module CB	0,5
	Imprimante télébillettique	1
	Imprimante reçu	0

Les dysfonctionnements détectés par l'enquête client mystère peuvent générer, après analyse et recherche de doublon entre enquête et dépêches par le département de maintenance, des temps d'arrêts supplémentaires venant s'ajouter aux temps d'arrêts calculés précédemment. En fonction du critère détecté par l'enquête client mystère, le temps d'arrêt ajouté correspond à :

Equipement	Critère	Temps d'arrêt
------------	---------	---------------

Tous	ADUP HS, indisponible ou non transmis à M2E	160h
	Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)	80h
Appareil avec accepteur de billet de banque	Absence monnaie	112h
	CB Hors service	48h
Appareil sans accepteur de billet de banque	Absence monnaie	80h
	CB Hors service	80h

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) / (somme des temps de bon fonctionnement) * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - TBF : Temps de bon fonctionnement
 - TA : Temps d'arrêts
 - $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(TBF_{L1}) - \sum(TA_{L1})}{\sum(TBF_{L1})} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre =
((Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) pour chaque mois) / (somme des temps de bon fonctionnement pour chaque mois) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(\sum(TBF_{L1moi1}) - \sum(TA_{L1mois1})) + (\sum(TBF_{L1moi2}) - \sum(TA_{L1mois2})) + (\sum(TBF_{L1moi3}) - \sum(TA_{L1moi3}))}{(\sum(TBF_{L1moi1}) + \sum(TBF_{L1mois2}) + \sum(TBF_{L1mois3}))} \times 100$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre =
((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne

- Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
- $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(RT_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RT_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RT_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $$\text{Résultat annuel} = \frac{(RA_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RA_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RA_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Disponibilité des lignes de péage

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Dans tous les accès, chaque appareil de péage fonctionne correctement : le titre de transport est validé et le passage s'ouvre et se referme.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent toutes les lignes de péages des réseaux mentionnés.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	97,5	98,5	99,5	+/- 81 632 €
Méto lignes modernisées	97,5	98,5	99,5	+/- 106 400 €
Méto lignes classiques	97	98	99	+/- 278 630 €
RER A	97,5	98,5	99,5	+/- 209 998 €
RER B	98	99	100	+/- 123 332 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<ul style="list-style-type: none"> Détection automatique des pannes Détection manuelle par les agents de station 	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Méthode de mesure :

Deux types de relevés complémentaires portant sur la totalité des lignes de péage, contribuent à la détection des pannes :

- Une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance au travers d'alarmes générées par les appareils de validation.
- Une partie des non-conformités est détectée quotidiennement par les agents en station qui envoient alors une dépêche au Département de maintenance indiquant la date et l'heure de constat de la panne.

Les dépêches exploitant ou alarmes enregistrées dans le système d'information du département de maintenance stockent la date et l'heure de constat de la panne, la date et l'heure de remise en service de l'équipement et le type de panne.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils arrêtés pour renouvellements, modernisations.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul des temps de fonctionnement et d'arrêts des équipements

Les temps de bon fonctionnement des lignes de péages correspondent aux heures théoriques de fonctionnement des appareils durant les heures d'ouvertures de stations.

Les temps d'arrêts des appareils sont calculés entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP durant les heures d'ouvertures de stations. Selon le type d'équipement, un coefficient de pondération est appliqué au temps d'arrêt calculé :

Type de passage	Equipement	Pondération
Passage avec Télébilletique et Magnétique	Porte anti-fraude	1
	Télébilletique	0,5

	Magnétique	0,5
Passage sans Magnétique	Porte anti-fraude	1
	Télébillettique	1
Passages élargis (PEM, NPV90) avec Télébillettique et Magnétique	Porte anti-fraude	2
	Télébillettique	0,5
	Magnétique	0,5

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois = (Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) / (somme des temps de bon fonctionnement) * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - TBF : Temps de bon fonctionnement
 - TA : Temps d'arrêts
 - $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(TBF_{L1}) - \sum(TA_{L1})}{\sum(TBF_{L1})} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre = ((Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) pour chaque mois) / (somme des temps de bon fonctionnement pour chaque mois) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(\sum(TBF_{L1mois1}) - \sum(TA_{L1mois1})) + (\sum(TBF_{L1mois2}) - \sum(TA_{L1mois2})) + (\sum(TBF_{L1mois3}) - \sum(TA_{L1mois3}))}{(\sum(TBF_{L1mois1}) + \sum(TBF_{L1mois2}) + \sum(TBF_{L1mois3}))} \times 100$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre = ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(RT_{L1} \times Coef_{L1}) + (RT_{L2} \times Coef_{L2}) + (RT_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = $((\text{résultat annuel L1} \times \text{coefficient de pondération L1}) + (\text{résultat annuel L2} \times \text{coefficient de pondération L2}) + \dots + (\text{résultat annuel Ln} \times \text{coefficient de pondération Ln})) / 100$
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $\text{Résultat annuel} = \frac{(RA_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RA_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RA_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

ANNEXE VII-A-4 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPETE – METRO/RER

Propreté des stations et gares

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en station et en gare, la RATP assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Métro – Lignes automatiques	Métro – Lignes modernisées	Métro – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro – Lignes automatiques	91	94	97	+/- 224 487 €
Métro – Lignes modernisées	91	94	97	+/- 292 600 €
Métro – Lignes classiques	89,5	92,5	95,5	+/- 766 233 €
RER A	81	84	87	+/- 577 494 €
RER B	88	91	94	+/- 339 163 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ;

- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

Ensemble des stations des lignes du Métro.
Gares du RER A et B du RER en zone RATP.

Plan de sondage

La mesure se fait par visite d'un client mystère tout au long de la semaine.

Les circuits d'enquête sont établis chaque année et s'intègrent dans un plan de sondage planifié pour une année et tenu à disposition d'IDFM.

Les relevés se font sur des parcours de station / gare. Les points de départ et d'arrivée sont, soit une entrée de la station / gare, soit le début ou la fin d'un des quais.

Le nombre total de contrôles mensuels pour l'ensemble des réseaux est d'environ 1922 répartis proportionnellement aux flux de voyageurs, sur la base de 100 000 voyageurs par contrôle, avec un minimum de 3 contrôles par mois par station ou par gare.

Les 1922 mesures sont réparties comme suit entre les réseaux :

- 315 pour le RER A
- 125 pour le RER B
- 1482 pour le métro

Nombre de Station/Gare	Flux moyen mensuel 2019 (en million de voyageurs)	Nombre de contrôles mensuels
2	Compris entre 3 et 4	73
2	Compris entre 4 et 5	100
8	Compris entre 2 et 3	187
18	Compris entre 1 et 2	257
36	Compris entre 0,6 et 1	249
124	Compris entre 0,3 et 0,6	510
181	Inférieur à 0,3	546
	Total contrôles	1922

La matrice des flux est mise à jour à la signature du contrat et peut être révisée pendant la durée du contrat en cas d'évolution significative. Cette mise à jour sera transmise à IDFM.

Grille de mesure :

Evaluation d'un parcours

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un parcours est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non-propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non-propreté.

Dans le contrôle d'un parcours, les items non-conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-4-a.

Exonérations

Les stations, gares ou parcours non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ne sont pas mesurés.

Pour certains types de travaux au contact du voyageur, des items de la grille de mesure sont dépenalisés selon les règles spécifiques en cas de travaux dans une station ouverte au public » définies dans les consignes enquêteurs.

IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Sur la totalité des stations du Métro, des gares du RER A et des gares du RER B

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information
- Trimestriellement

- Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Propreté des trains

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, la RATP assure la propreté des trains, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information, d'affichage et de maîtrise du territoire.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto – Lignes automatiques	90	94	98	+/- 224 487 €
Méto – Lignes modernisées	89	93	97	+/- 292 600 €
Méto – Lignes classiques	85,5	90	93,5	+/- 766 233 €
RER A	90,5	94,5	98,5	+/- 577 494 €
RER B	89,7	93,7	97,7	+/- 339 163 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Echantillonnage de la mesure :

Echantillonnage aléatoire sur l'ensemble des trains du Métro et des RER A et RER B, en circulation.

Plan de sondage

Métro :

La mesure se fait par visite d'un client mystère sur la base d'un nombre de mesures défini par Ligne de Métro en fonction de la fréquentation de la Ligne de la façon suivante :

Ligne	1	2	3 et 3 bis	4	5	6	7 et 7 bis	8	9	10	11	12	13	14
Nb de mesures	150	75	75	125	75	100	100	75	100	50	50	75	100	50

Chaque mois, sur le Métro, environ 1200 à 1250 mesures sont effectuées de façon aléatoire sur les trains en circulation.

RER :

Sur le RER le nombre de mesures mensuelles sera de :

- 180 pour les trains de la Ligne A
- 120 pour les trains de la Ligne B

Les mesures sont réalisées tout au long de la semaine en heures creuses et en heures pleines.

Grille de mesure :

Méthode d'enquête

- L'enquêteur se positionne sur le quai et relève les signes extérieurs de non-propreté de la voiture mesurée.
- Il entre dans la voiture par une extrémité pour poursuivre le relevé conformément à la grille et ressortir par l'autre extrémité
- Le contrôle de l'intérieur de la voiture est réalisé pendant deux interstations sur le Métro et une intergare sur le RER.

NB :

- les mesures du Métro sont réalisées par des agents RATP en charge des enquêtes clients mystère ;
- les mesures du RER sont réalisées par un prestataire externe.

Evaluation d'un contrôle

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un contrôle est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non-propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non-propreté. Dans chaque contrôle, les items non conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-4-b.

Exonérations

IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Sur la totalité des trains mesurés :

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

ANNEXE VII-A-4-A
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS/GARES –
METRO/RER

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-4-B
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES TRAINS – METRO/RER

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-5 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – METRO/RER

Qualité du contact voyageurs en station et en gare

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare et station, la RATP met en place les conditions d'un bon accueil à travers, une relation commerciale et d'assistance de qualité, permettant la vente, l'information et un SAV optimal tout en garantissant une ambiance accueillante.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto – Lignes automatiques	97,2	98,8	100	+/- 306 119 €
Méto – Lignes modernisées	97,2	98,8	100	+/- 399 001 €
Méto – Lignes classiques	97,2	98,8	100	+/- 1 044 863 €
RER A	97,2	98,6	100	+/- 787 492 €
RER B	97,2	99	100	+/- 462 495 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Enquête client mystère	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le méto et par ligne pour le RER,

		- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER
--	--	--

Echantillonnage de la mesure :

Cet indicateur est mesuré sur l'ensemble des gares et stations équipées de guichets/bureaux de vente ou de comptoirs et sur les trois services couverts par l'exploitation.

La mesure se fait par visite d'un voyageur mystère entre 7h00 et 23h00 pour couvrir les trois services de l'exploitation. Les relevés portent sur l'ensemble des guichets/bureaux de vente et comptoirs. Chaque guichet/bureau de vente ou comptoir est visité cinq fois par mois.

Grille de mesure :

La grille de mesure est conçue de la manière suivante :

La grille de mesure ainsi que la répartition des items sont jointes dans l'annexe confidentielle VII-A-5-a.

Exonérations

Les exonérations sont applicables dans le cas d'une situation dégradée ou à caractère d'urgence nécessitant une présence impérative de l'agent afin d'assurer la sécurité ne lui permettant pas de répondre aux exigences de cette mesure (incident nécessitant une prise en charge immédiate des voyageurs, intervention des pompiers ou de la police, gestion de flux important, ramassage des fonds par les convoyeurs).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Calcul de la note

La note d'évaluation de la qualité de l'accueil est pondérée par les flux des lignes de contrôle de chaque accès à un comptoir ou à un guichet/bureau de vente. La matrice des flux est mise à jour à la signature du contrat et une fois pendant la durée du contrat. Cette mise à jour sera transmise à IDFM.

Calcul de la note affectée à un guichet ou un comptoir

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence. La non-conformité au service de référence fait perdre des points à l'entreprise, selon la nature des situations auxquelles le voyageur est confronté. Ces situations témoignent d'un service dégradé ou peuvent être considérées comme inacceptables.

Chaque item non conforme donne lieu à une pénalité ou perte de points. La note est calculée sur 20 points et les items vus en défaut sont déduits pour la valeur correspondante.

L'évaluation est dite « conforme » lorsque la note est égale à 20/20.

- Calcul « c » du résultat pondéré pour un guichet ou un comptoir sur une période donnée :
 - o Soit **n** le nombre de voyageurs attribué au guichet ou comptoir mesuré.
 - o Soit **rc** le nombre total de points obtenus lors des visites du voyageur mystère conformes au guichet/bureau de vente ou comptoir.
 - o Soit **rn** le nombre maximal de points possibles lors des visites du voyageur mystère au guichet ou comptoir.

Le résultat pondéré du guichet/bureau de vente ou comptoir se calcule de la manière suivante :

$$c = n \times (rc / rn)$$

- Calcul P du résultat de l'indicateur de la ligne sur une période donnée :
 - o C est la somme des résultats pondérés c de chaque guichet ou comptoir
 - o N est la somme des voyageurs **n** pour tous les guichets ou comptoirs.

Le **P du résultat de l'indicateur de la ligne** (en %) se calcule de la manière suivante :

$$P = (C / N) \times 100$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - o Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
- Trimestriellement
 - o Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B ;
- Annuellement
 - o Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - o Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Délai de contact en station/gare

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Lors de son passage au guichet ou au comptoir fermé, tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectif de conformité

Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 minutes	92%
---	-----

Montant de la pénalité

La pénalité maximale annuelle est plafonnée à :

Groupe de lignes et lignes	Pénalité maximale annuelle
Méto - Lignes automatiques	35 000 €
Méto - Lignes modernisées	45 000 €
Méto - Lignes classiques	120 000 €
RER A	50 000 €
RER B	25 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Echantillonnage de la mesure :

Ensemble des lignes de méto.

Lignes A et B du RER.

Méthode de mesure :

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de la qualité du contact voyageurs en station ou en gare.

Exonérations

Les exonérations sont applicables dans le cas d'une situation dégradée ou à caractère d'urgence nécessitant une présence impérative de l'agent afin d'assurer la sécurité ne lui permettant pas de répondre aux exigences de cette mesure (intervention pompiers, police, gestion de flux important...).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la pénalité financière pour non-respect du délai d'assistance aux voyageurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 92% des voyageurs souhaitant une assistance en station ou en gare restent plus de 3 minutes sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

- Lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité maximale au-dessous du seuil de 91% de situations non conformes (borne inférieure de l'objectif de conformité). La pénalité est appliquée linéairement entre l'objectif de conformité (92%) et la borne inférieure de cet objectif (91%).

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B ;
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Délai de contact à distance

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Tout voyageur doit être en capacité d'entrer en contact avec un agent via un Interphone d'Assistance Voyageur (IAV) dans un délai inférieur fixé :

- 1 minute et 30 secondes en temps 1 ;
- 1 minute en temps 2.

Les temps 1 et 2 seront définis conjointement entre IDFM et la RATP dans les 18 mois suivants la signature du contrat.

Le passage au temps 2 sera sous réserve de conditions à définir entre IDFM et la RATP.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto – Lignes automatiques : lignes 1 et 14	Méto – Lignes modernisées : lignes 3 et 5	Méto – Lignes classiques : lignes 4, 11 et 13	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Cet indicateur est mesuré sur les lignes dites symphonisées, à savoir les lignes 1, 3, 4, 5, 11, 13, 14, RER A et RER B.

Durant la période du contrat, toute nouvelle ligne disposant au cours de l'année N de la modernisation technique appelée Symphonie SAE, entrera dans le champ du périmètre de l'année N+1.

Objectifs de conformité

Groupe de lignes et lignes	Objectif de conformité
Méto – lignes automatiques	92%
Méto – lignes modernisées	92%
Méto – lignes classiques	92%
RER A	92%
RER B	92%

Montant de la pénalité

La pénalité maximale annuelle est plafonnée à :

Groupe de lignes et lignes	Pénalité maximale annuelle
Méto _ Lignes automatiques	17 000 €

Métro – Lignes modernisées	13 000 €
Métro – Lignes classiques	20 000 €
RER A	30 000 €
RER B	15 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Echantillonnage de la mesure :

Les relevés portent sur le périmètre des stations ou gares appartenant aux lignes symphonisées, telles que définies dans le périmètre de la mesure.

Méthode de mesure :

Un Interphone Assistance Voyageur (IAV) de chaque station/gare est mesuré 4 fois/mois.

La mesure se fait par un voyageur mystère.

L'enquêteur actionne l'IAV et calcule le délai de réponse d'un agent.

Si l'agent répond en moins

- 1 minute et 30 secondes en temps 1 ;
- 1 minute en temps 2,

la mesure est considérée conforme.

Au-delà, la mesure est considérée comme non-conforme.

Les temps 1 et 2 seront définis conjointement entre IDFM et la RATP dans les 18 mois suivants la signature du contrat.

Le passage au temps 2 sera sous réserve de conditions à définir entre IDFM et la RATP.

Exonérations

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'appels IAV conforme au service de référence au nombre d'appels IAV totaux.

Calcul de la pénalité financière pour non-respect du contact à distance

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 92% des voyageurs souhaitant une assistance en station ou en gare restent plus de

- 1 minute et 30 secondes en temps 1 ;
- 1 minute en temps 2.

sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

Les temps 1 et 2 seront définis conjointement entre IDFM et la RATP dans les 18 mois suivants la signature du contrat.

Le passage au temps 2 sera sous réserve de conditions à définir entre IDFM et la RATP.

- Lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité maximale au-dessous du seuil de 91% de situations non conformes (borne inférieure de l'objectif de conformité). La pénalité est appliquée linéairement entre l'objectif de conformité (92%) et la borne inférieure de cet objectif (91%).

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

ANNEXE VII-A-5-A
GRILLE D’EVALUATION DE LA QUALITE DU CONTACT VOYAGEURS
EN STATIONS/GARES – METRO/RER

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-6 INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE – METRO/RER

Disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concerne tous les escaliers mécaniques et trottoirs roulants des réseaux mentionnés.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	95	97,5	100	+/- 173 467 €
Méto lignes modernisées	95	97,5	100	+/- 226 100 €
Méto lignes classiques	95	97	98,5	+/- 592 089 €
RER A	97	98	100	+/- 446 246 €
RER B	96	98	100	+/- 167 732 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est faite par les agents présents dans les stations ou gares : <ul style="list-style-type: none"> Trois fois par jour (entre 7h et 9h, entre 12h et 14h et entre 18h) 	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER,

et 20h), du lundi au vendredi hors jours fériés

- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER

Méthode de mesure :

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « En service (ES) / Hors service (HS) ».

Les relevés sont effectués du lundi matin au vendredi soir, hors jours fériés, trois fois par jour.

Le premier relevé doit être effectué entre 7h et 9h. Le deuxième relevé doit être effectué entre 12h et 14h, Le troisième relevé doit être effectué entre 18h et 20h.

Tous les relevés n'ayant pas été effectués sont considérés comme « Non transmis (NT) ». Les « Non transmis » équivalent à des « Hors service » et sont ajoutés au total de ces derniers.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des zones de travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, est communiquée à IDFM avant le 30 octobre de l'année n. Elle sera commentée en comité de suivi de la Qualité de Service par la RATP, afin de préciser les effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs. Cette liste est mise à jour et transmise à IDFM trimestriellement.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =

((Somme des relevés « En service (ES) ») / (somme des relevés « Hors service (HS) » + somme des relevés « En service (ES) ») * 100

- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :

$$\text{Résultat mensuel} = \frac{\sum(ES_{L1})}{(\sum(HS_{L1}) + \sum(ES_{L1}))} \times 100$$

- **Calcul trimestriel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre = ((Somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) / ((somme des relevés « Hors service (HS) » + somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :

$$\text{Résultat trimestriel} = \frac{\sum(ES_{L1\text{mois}1}) + \sum(ES_{L1\text{moi}2}) + \sum(ES_{L1\text{moi}3})}{(\sum(HS_{L1\text{moi}1}) + \sum(ES_{L1\text{mois}1})) + (\sum(HS_{L1\text{mois}2}) + \sum(ES_{L1\text{moi}2})) + (\sum(HS_{L1\text{moi}3}) + \sum(ES_{L1\text{mois}3}))} \times 100$$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes.

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre = ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :

- RT = Résultat trimestriel d'une ligne
- Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
- $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(RT_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RT_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RT_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :

- RA = Résultat annuel d'une ligne
- Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
- $$\text{Résultat annuel} = \frac{(RA_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RA_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RA_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B ;
 - Pour les mesures week-end, à titre d'information ;

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Disponibilité des ascenseurs

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un ascenseur qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent tous les ascenseurs (à l'exception des monte-charges qui ne sont pas accessibles au public) des réseaux mentionnés.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	96,5	98	99,5	+/- 104 080 €
Méto lignes modernisées	96,5	98	99,5	+/- 135 660 €
Méto lignes classiques	96	97,5	99	+/- 355 253 €
RER A	98,5	99	99,5	+/- 267 747 €
RER B	98,5	99,5	100	+/- 251 597 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<p>La mesure est faite par les agents présents dans les stations ou gares :</p> <ul style="list-style-type: none"> Trois fois par jour (entre 7h et 9h, entre 12h et 14h et entre 18h et 20h), du lundi au vendredi hors jours fériés 	Annuelle	<p>Les résultats sont transmis à IDFM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER, - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER

- Une fois par jour (entre 7h et 9h) le weekend et jours fériés.

Méthode de mesure :

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « En service (ES) / Hors service (HS) ».

Les relevés sont effectués du lundi matin au vendredi soir hors jours fériés, trois fois par jour.

Le premier relevé doit être effectué entre 7h et 9h. Le deuxième relevé doit être effectué entre 12h et 14h, Le troisième relevé doit être effectué entre 18h et 20h.

Les relevés sont effectués une fois par jour les weekends et jours fériés entre 7h et 9h.

Tous les relevés n'ayant pas été effectués sont considérés comme « Non transmis (NT) ». Les « Non transmis » équivalent à des « Hors service » et sont ajoutés au total de ces derniers.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des zones de travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, est communiquée à IDFM avant le 30 octobre de l'année n. Elle sera commentée en comité de suivi de la Qualité de Service par la RATP, afin de préciser les effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs. Cette liste est mise à jour et transmise à IDFM trimestriellement.

En cas d'épisode de forte chaleur, ou de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(Somme des relevés « En service (ES) ») / (somme des relevés « Hors service (HS) » +
somme des relevés « En service (ES) ») * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :

$$\text{Résultat mensuel} = \frac{\sum(ES_{L1})}{(\sum(HS_{L1}) + \sum(ES_{L1}))} \times 100$$

- **Calcul trimestriel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre =
((Somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) / ((somme des relevés
« Hors service (HS) » + somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) *
100
- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :

$$\text{Résultat trimestriel} = \frac{\sum(ES_{L1\text{mois}1}) + \sum(ES_{L1\text{moi}2}) + \sum(ES_{L1\text{mois}3})}{(\sum(HS_{L1\text{mois}1}) + \sum(ES_{L1\text{mois}1})) + (\sum(HS_{L1\text{moi}2}) + \sum(ES_{L1\text{mois}2})) + (\sum(HS_{L1\text{mois}3}) + \sum(ES_{L1\text{mois}3}))} \times 100$$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre =
((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 *
coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de
pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le
calcul est le suivant :

- RT = Résultat trimestriel d'une ligne
- Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
- $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(RT_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RT_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RT_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année =
((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 *
coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération
Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le
calcul est le suivant :

- RA = Résultat annuel d'une ligne
- Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
- $$\text{Résultat annuel} = \frac{(RA_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RA_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RA_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concerne tous les escaliers mécaniques et trottoirs roulants des réseaux mentionnés.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	97,5	98,5	100	+/- 45 102 €
Méto lignes modernisées	97,5	98,5	100	+/- 58 786 €
Méto lignes classiques	97,5	98,5	100	+/- 153 943 €
RER A	99	99,5	100	+/- 116 024 €
RER B	99	99,5	100	+/- 41 933 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Dépêches saisies manuellement par les agents de station/gare via un outil informatique	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER, - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER

Méthode de mesure :

A l'apparition d'une panne provoquant l'arrêt d'un des équipements des lignes, l'agent de station/gare l'enregistre dans une application informatique en indiquant la date et l'heure de constat de l'arrêt. La dépêche créée est transférée au mainteneur pour action dans l'application de Gestion de maintenance.

Dès lors que l'appareil est remis en service, les mainteneurs signalent dans l'application de Gestion de maintenance la date et l'heure de remise en service.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des zones de travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul du délai de résolution de la dépêche :

Le délai de résolution de la dépêche est calculé entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP.

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois = (Somme des dépêches résolues en moins de 48h) / (somme des dépêches déclarées sur le mois) * 100
 - Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - Dok : dépêches résolues en moins de 48h

- Dep : dépêches à traiter sur la période considérée
- $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(Dok_{L1})}{\sum(Dep_{L1})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre = (Somme des dépêches résolues en moins de 48h pour le trimestre) / (somme des dépêches déclarée sur le trimestre) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{\sum(Dok_{L1mois1}) + \sum(Dok_{L1mois2}) + \sum(Dok_{L1mois3})}{(\sum(Dep_{L1mois1}) + \sum(Dep_{L1mois2}) + \sum(Dep_{L1mois3}))} \times 100$
- **Calcul annuel pour une ligne :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes.

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**
 - Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre = ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
 - Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(RT_{L1} \times Coef_{L1}) + (RT_{L2} \times Coef_{L2}) + (RT_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$
- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**
 - Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
 - Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $Résultat\ annuel = \frac{(RA_{L1} \times Coef_{L1}) + (RA_{L2} \times Coef_{L2}) + (RA_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement

- Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Respect des délais de remise en service des ascenseurs

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent tous les ascenseurs pour personnes à besoins spécifiques et ascenseurs automatiques des réseaux mentionnés.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	97,5	98,5	100	+/- 24 285 €
Méto lignes modernisées	97,5	98,5	100	+/- 31 654 €
Méto lignes classiques	97,5	98,5	100	+/- 82 892 €
RER A	98	99	100	+/- 62 474 €
RER B	98	99	100	+/- 62 899 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Dépêches saisies manuellement par les agents de station/gare via un outil informatique	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ; - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER

Méthode de mesure :

A l'apparition d'une panne provoquant l'arrêt d'un des équipements des lignes, l'agent de station/gare l'enregistre dans une application informatique en indiquant la date et l'heure de constat de l'arrêt. La dépêche créée est transférée au mainteneur pour action dans l'application de Gestion de maintenance.

Dès lors que l'appareil est remis en service, les mainteneurs signalent dans l'application de Gestion de maintenance la date et l'heure de remise en service.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des zones de travaux

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul du délai de résolution de la dépêche :

Le délai de résolution de la dépêche est calculé entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP.

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois = (Somme des dépêches résolues en moins de 48h) / (somme des dépêches déclarées sur le mois) * 100
 - Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - Dok : dépêches résolues en moins de 48h

- Dep : dépêches à traiter sur la période considérée
- $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(Dok_{L1})}{\sum(Dep_{L1})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre = (Somme des dépêches résolues en moins de 48h pour le trimestre) / (somme des dépêches déclarée sur le trimestre) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{\sum(Dok_{L1moi\ 1}) + \sum(Dok_{L1moi\ 2}) + \sum(Dok_{L1mois3})}{(\sum(Dep_{L1moi\ 1}) + \sum(Dep_{L1mois2}) + \sum(Dep_{L1moi\ 3}))} \times 100$
- **Calcul annuel pour une ligne :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes.

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**
 - Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre = ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
 - Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(RT_{L1} \times Coef_{L1}) + (RT_{L2} \times Coef_{L2}) + (RT_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$
- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**
 - Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
 - Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $Résultat\ annuel = \frac{(RA_{L1} \times Coef_{L1}) + (RA_{L2} \times Coef_{L2}) + (RA_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement

- Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.
- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non-fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concerne tous les escaliers mécaniques et trottoirs roulant des réseaux mentionnés.

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Pénalité financière

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes. La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non-respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 500 € par occurrence.

Sous-réseaux	Plafond des pénalités annuelles
Méto – Lignes automatiques	10 500 €
Méto – Lignes modernisées	13 700 €
Méto – Lignes classiques	35 800 €
RER A	45 000 €
RER B	15 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité de la pénalité de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Extraction des dépêches saisies manuellement par les agents de station/gare via un outil informatique	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne,

- | | | |
|--|--|---|
| | | - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ;
- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER |
|--|--|---|

Grille de mesure :

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré ; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés en zone de travaux ;

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signalement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises.

Chaque défaut d'information constitue une non-conformité et est corrigé immédiatement sous la responsabilité du superviseur.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des ascenseurs

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non-fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent tous les ascenseurs pour personnes à besoins spécifiques et ascenseurs automatiques des réseaux mentionnés :

Méto – Lignes automatiques	Méto – Lignes modernisées	Méto – Lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Pénalité financière

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes. La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non-respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 500 € par occurrence.

Sous-réseaux	Plafond des pénalités annuelles
Méto – Lignes automatiques	10 500 €
Méto – Lignes modernisées	13 700 €
Méto – Lignes classiques	35 800 €
RER A	45 000 €
RER B	15 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité de la pénalité de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Extraction des dépêches saisies manuellement par les agents de station/gare via un outil informatique	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne ;

- | | | |
|--|--|--|
| | | - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ;
- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER. |
|--|--|--|

Grille de mesure :

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré ; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés en zone de travaux ;

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;

Cas d'exonération 3 :

- Les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signalement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises.

Chaque défaut d'information constitue une non-conformité et est corrigé immédiatement sous la responsabilité du superviseur.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

ANNEXE VII-A-7 INDICATEURS RELATIFS A LA SURETE - METRO/RER

Disponibilité des bornes d'appel voyageurs

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

Service de référence

Les interphones d'appel voyageurs fonctionnent dans toutes les stations et gares du réseau RATP. L'appel du voyageur aboutit à un guichet ou à un comptoir, en cas de non-réponse, il est redirigé vers un centre de liaison ou déclenche une alarme dans la station pour informer l'agent.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. L'indicateur concernent les interphones voyageurs des réseaux mentionnés se trouvant en dehors des zones de travaux.

Métro lignes automatiques	Métro lignes modernisées	Métro lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro lignes automatiques	98,5	98,9	99,5	+/- 30 612 €
Métro lignes modernisées	98,5	98,9	99,5	+/- 39 900 €
Métro lignes classiques	98,5	98,9	99,5	+/- 104 486 €
RER A	98,5	98,9	99,5	+/- 78 749 €
RER B	98,5	98,9	99,5	+/- 46 250 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
Contrôle quotidien des équipements par les agents de station (<i>délai de mise en place</i>)	Annuelle	Les résultats sont transmis à IDFM : - mensuellement par ligne,

des nouvelles procédures à prendre en compte)

- trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER ;
- annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.

Méthode de mesure :

Les agents de station effectuent un contrôle systématique des équipements chaque jour. Dès lors qu'une panne est détectée empêchant l'utilisation de l'appareil, une dépêche est passée dans le système d'information du département de maintenance. La dépêche stocke la date et l'heure du constat de la panne, la date et l'heure de remise en service de l'équipement et le type de panne.

Exonérations

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul des temps de fonctionnement et d'arrêts des équipements

Les temps de bon fonctionnement des appareils correspondent aux heures théoriques de fonctionnement des appareils durant les heures d'ouvertures de station/gares.

Les temps d'arrêts des appareils sont calculés selon le type de panne entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP durant les heures d'ouvertures de station/gares.

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) / (somme des temps de bon fonctionnement) * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - TBF : Temps de bon fonctionnement
 - TA : Temps d'arrêts
 - $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(TBF_{L1}) - \sum(TA_{L1})}{\sum(TBF_{L1})} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre =
 ((Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) pour
 chaque mois) / (somme des temps de bon fonctionnement pour chaque mois) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - *Résultat trimestriel* =

$$\frac{(\sum(TBF_{L1\text{mois}1}) - \sum(TA_{L1\text{mois}1})) + (\sum(TBF_{L1\text{mois}2}) - \sum(TA_{L1\text{mois}2})) + (\sum(TBF_{L1\text{mois}3}) - \sum(TA_{L1\text{mois}3}))}{(\sum(TBF_{L1\text{mois}1}) + \sum(TBF_{L1\text{mois}2}) + \sum(TBF_{L1\text{mois}3}))} \times 100$$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes.

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre =
 ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 *
 coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de
 pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le
 calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(RT_{L1} \times Coef_{L1}) + (RT_{L2} \times Coef_{L2}) + (RT_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année =
 ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 *
 coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération
 Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le
 calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - *Résultat annuel* =
$$\frac{(RA_{L1} \times Coef_{L1}) + (RA_{L2} \times Coef_{L2}) + (RA_{L3} \times Coef_{L3})}{100}$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information ;

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B ;

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Disponibilité des équipements de vidéoprotection en station/gare

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

Service de référence

Les équipements de vidéoprotection fonctionnent et la conformité de leur image est dans la fourchette acceptée.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Les caméras des gares routières de La Défense (RER), Gare du Nord (Métro), Noisy Champs (RER) sont intégrés aux réseaux RER et métro correspondants.

L'indicateur porte sur toutes les caméras reliées au réseau Voie Données Image (RTHD) à l'exception :

- Des caméras permettant de visualiser la fermeture des portes des trains.
- Des caméras visualisant la fermeture des portes palières y compris les caméras lacunes (métros automatiques ou en cours d'automatisation)

Les caméras non reliées au réseau Voie Données Image (RTHD) sont exclues de la mesure.

Métro lignes automatiques	Métro lignes modernisées	Métro lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Réseaux / Regroupements de lignes	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Métro lignes automatiques	97,5	98,5	99,5	+/- 18 367 €
Métro lignes modernisées	97,5	98,5	99,5	+/- 23 940 €
Métro lignes classiques	97,5	98,5	99,5	+/- 62 692 €
RER A	97	98,5	99,5	+/- 47 250 €
RER B	97	98,5	99,5	+/- 27 750 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
----------------	--	--

<p>Contrôle des équipements par l'application SCAN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - quotidien après réalisation des évolutions techniques nécessaires - en amont, hebdomadaire 	<p>Annuelle</p>	<p>Les résultats sont transmis à IDFM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensuellement par ligne, - trimestriellement par groupe de lignes pour le métro et par ligne pour le RER, - annuellement par ligne et groupes de lignes pour le métro et par ligne pour le RER.
--	-----------------	---

Méthode de mesure :

SCAN détecte les caméras Hors Service (HS) et, pour les caméras en fonctionnement, les défauts qui rendent l'image difficilement exploitable : flou, sur ou sous exposition, occultation et bruits parasites. Pour ces dernières, quand le taux de défaut est supérieur ou égal à 80%, elles sont comptabilisées comme Hors Service (HS). Les caméras sans défaut ou dont le taux de défaut est inférieur à 80% sont considérées En Service (ES).

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux (y compris stations ou gares en cours de création dans le cadre des prolongements de lignes) ;

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils arrêtés pour renouvellements, modernisations (caméras ou infrastructures).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

Les résultats sont calculés par ligne (lignes de métro, RER A, RER B).

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(Somme des relevés « En service (ES) ») / (somme des relevés « Hors service (HS) » + somme des relevés « En service (ES) ») * 100
 - Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{\sum(ES_{L1})}{(\sum(HS_{L1}) + \sum(ES_{L1}))} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un trimestre =

((Somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) / ((somme des relevés « Hors service (HS) » + somme des relevés « En service (ES) ») pour chaque mois) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « L1 », le calcul est le suivant :
 - $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{\sum(ES_{L1\text{moi } 1}) + \sum(ES_{L1\text{moi } 2}) + \sum(ES_{L1\text{mois } 3})}{(\sum(HS_{L1\text{mois } 1}) + \sum(ES_{L1\text{mois } 1}) + \sum(HS_{L1\text{mois } 2}) + \sum(ES_{L1\text{mois } 2}) + \sum(HS_{L1\text{moi } 3}) + \sum(ES_{L1\text{moi } 3}))} \times 100$$

- **Calcul annuel pour une ligne :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Les résultats des lignes de métro sont ensuite agrégés par regroupements de lignes

- **Calcul trimestriel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour un trimestre = ((résultat trimestriel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat trimestriel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat trimestriel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RT = Résultat trimestriel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(RT_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RT_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RT_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

- **Calcul annuel pour un groupe de lignes de métro :**

- Pourcentage de conformité d'un groupe de lignes de métro pour une année = ((résultat annuel L1 * coefficient de pondération L1) + (résultat annuel L2 * coefficient de pondération L2) + ... + (résultat annuel Ln * coefficient de pondération Ln)) / 100
- Exemple : Pour un regroupement de lignes « R1 », contenant les lignes L1, L2 et L3, le calcul est le suivant :
 - RA = Résultat annuel d'une ligne
 - Coef = Coefficient de pondération de la ligne dans le groupe de ligne
 - $$\text{Résultat annuel} = \frac{(RA_{L1} \times \text{Coef}_{L1}) + (RA_{L2} \times \text{Coef}_{L2}) + (RA_{L3} \times \text{Coef}_{L3})}{100}$$

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des trimestres complets.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement
 - Par ligne pour Métro et pour les RER A et RER B, à titre d'information.

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

- Annuellement
 - Par ligne pour Métro, RER A et RER B, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupes de lignes pour le Métro et par ligne pour les RER A et RER B.

Disponibilité de la vidéoprotection à bord

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

NB : la méthodologie de mesure de cet indicateur sera élaborée en cours de contrat, conjointement entre IDFM et la RATP.

Service de référence

A définir pendant le contrat

Intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. Île-de-France Mobilités souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après la signature du contrat.

Périmètre de la mesure

Les groupes de lignes et lignes concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Méto lignes automatiques	Méto lignes modernisées	Méto lignes classiques	RER A	RER B
X	X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Méto lignes automatiques	A définir	A définir	A définir	+/- 12 245 €
Méto lignes modernisées	A définir	A définir	A définir	+/- 15 960 €
Méto lignes classiques	A définir	A définir	A définir	+/- 41 795 €
RER A	A définir	A définir	A définir	+/- 31 500 €
RER B	A définir	A définir	A définir	+/- 18 500 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat

Echantillonnage de la mesure :

A définir pendant le contrat

Grille de mesure :

A définir pendant le contrat

Exonérations

A définir pendant le contrat

Méthode de calcul des résultats

A définir pendant le contrat

Reporting

A définir pendant le contrat

ANNEXE VII-A-8 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS – TRAMWAY

Information statique en situation normale aux points d'arrêt (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, correcte et lisible pour les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	99	99,5	100	+/- 27 433 €
Tramway groupe 2	99	99,5	100	+/- 84 262 €
Tramway groupe 3	99	99,5	100	+/- 28 304 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	12	12	36
Tramway groupe 2	3	12	36	108
Tramway groupe 3	4	12	48	144

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information statique en situation normale aux points d'arrêts	Seuil 0
<ul style="list-style-type: none"> Nom de la station Indice de ligne Direction Plan schématique de la ligne Horaires ou fréquences en vigueur Plan du quartier ou plan de situation QR code (impact sur la mesure à partir du 01 / 01 / 2022) 	100 100 100 100 100 100 100

Les points d'arrêt non mesurés sont ceux qui ne sont pas gérés exclusivement par la RATP et ceux qui ne permettent pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- Terminus de descente
- Point d'arrêt provisoire ou présence d'une embase travaux (arrêt non desservi).

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Point d'arrêt ou station détérioré(e) à la suite d'un accident de la circulation qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

Cas d'exonération 2 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par un renouvellement des équipements par les concessionnaires qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

Cas d'exonération 3 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par une évolution de l'offre (création, modification, suppression, etc.), la ou les lignes impactées bénéficient d'un délai de « jour moins 21 » à « jour moins 8 » pour mise à jour l'information.

- Note : l'information sera donc affichée par anticipation.

Cas d'exonération 4 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par une entreprise ou organisme externe au périmètre d'action de la RATP qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR1\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR1\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (PC_{SR\ mois\ 3} \times T_{SR1\ mois\ 3})}{(T_{SR1\ mois\ 1} + T_{SR1\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;

- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations 1 à 4 ;

- Annuellement
 - Résultats à la ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information statique en situation normale à bord des véhicules (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information théorique à bord est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, correcte et lisible pour les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	98	99	100	+/- 27 433 €
Tramway groupe 2	98	99	100	+/- 84 262 €
Tramway groupe 3	98	99	100	+/- 28 304 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-

			sous-réseau et par mois	réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	5	5	15
Tramway groupe 2	3	5	15	45
Tramway groupe 3	4	5	20	60

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information statique en situation normale à bord des véhicules	Seuil 0
<ul style="list-style-type: none"> • Un plan de ligne • Réglementation • Correspondance avec les modes ferrés • Plan schématique de réseau • N° de téléphone (service client) • Site internet de l'opérateur • QR code (impact sur la mesure à partir du 01 / 01 / 2022) 	<p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - $NMClm$ = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $NMRlm$ = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =

((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel =*

$$\frac{(PC_{SR1 \text{ mois } 1} \times T_{SR1 \text{ mois } 1}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 2} \times T_{SR1 \text{ mois } 2}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 3} \times T_{SR1 \text{ mois } 3})}{(T_{SR1 \text{ mois } 1} + T_{SR1 \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Résultats par ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Au point d'arrêt doté d'une Borne d'Information Voyageur (BIV) délivrant le service prochains passages, **le voyageur dispose d'une information dynamique fiable c'est-à-dire disponible et pertinente.**

Disponibilité de l'équipement : l'information est disponible lorsque le service en situation normale délivre de manière lisible pour chaque ligne de bus disposant d'un SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur), au moins le numéro de la ligne, la direction et le temps d'attente des deux prochains passages.

- Note : Le temps d'attente du deuxième passage peut être remplacé par un message à destination des clients.

Pertinence : L'information est pertinente si le temps d'attente affiché pour le premier passage est juste, dans la limite d'un intervalle de conformité (-3 min ; +5min)

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	98,5	99	99,5	+/- 54 866 €
Tramway groupe 2	98,5	99	99,5	+/- 168 523 €
Tramway groupe 3	98,5	99	99,5	+/- 56 608 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
----------------	--	--

La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM
--	----------	--

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	12	12	36
Tramway groupe 2	3	12	36	108
Tramway groupe 3	4	12	48	144

- **Concernant la pertinence**, la mesure est effectuée en situation nominale, hors période de perturbations prévues (grèves, manifestations, etc.) ou de perturbations imprévues significatives pour des raisons exogènes (épisode neigeux, émeutes, etc.). Elle est réalisée sur un panel représentatif de 100 points d'arrêt au minimum par trimestre.
 - La mesure consiste au chronométrage du temps d'attente effectif du prochain véhicule et à le comparer au temps affiché par le système.
 - Si le prochain passage est réactualisé (par une valeur supérieure) une ou plusieurs fois avant que le véhicule ne passe, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente.
 - S'il n'y a pas de prochain passage affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation, alors la mesure est jugée non-conforme.

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (Disponibilité)	Seuil 0
• BIV : borne	100
• BIV : information voyageurs	100
Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (Pertinence)	Seuil 0
• Direction erronée	100
• Arrivée du tram non annoncée (temps d'attente < temps annoncé)	100
• Temps d'attente bloqué	100
• Tram annoncé ne passe pas	100
• Autre	100

L'indicateur « fiabilité » est composé des indicateurs « disponibilité » et « pertinence ».

Le point d'arrêt n'est pas mesuré si :

- Le point d'arrêt est un terminus descente
- Le point d'arrêt est provisoire ou qu'une embase travaux est présente (arrêt non-desservi).

La mesure n'est pas prise en compte pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Borne d'information voyageurs impactée par l'absence d'alimentation électrique dû à des coupures, des pannes, des travaux, infiltration dû à l'étanchéité des toits d'abris ou stations, etc.

Cas d'exonération 2 :

- Borne d'information voyageurs absente dû à des opérations de renouvellement urbain, des travaux, des opérations de maintenance (dans le cas de « mesure en cours », à la suite de tests de réception par le fournisseur du réseau).

Cas d'exonération 3 :

- Borne d'information voyageurs non-alimentée en électricité, pour les équipements nécessitant un raccordement au réseau électrique. Pour les équipements en cours de déploiement.

Cas d'exonération 4 :

- Borne d'information voyageurs qui présente une réception perturbée dû à l'environnement (chantiers, échafaudages, etc.) ou du fournisseur d'émission radio ou de téléphonie.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Cas de la fiabilité de l'information dynamique au point d'arrêt**
 - La fiabilité de l'information dynamique se calcule en multipliant le résultat de l'indicateur disponibilité par le résultat de l'indicateur pertinence, puis en divisant par 100
 - $$\text{Résultat Fiabilité} = \frac{(\text{Résultat disponibilité} \times \text{résultat pertinence})}{100}$$

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR1\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (PC_{SR\ mois\ 3} \times T_{SR\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;

- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;

- Annuellement
 - Résultats à la ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information dynamique en situation normale à bord des véhicules (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'information dynamique à l'extérieur et à l'intérieur du véhicule, c'est-à-dire :

- A l'extérieur des informations frontales et latérales qui comprennent la direction et l'indice de ligne
- A l'intérieur un Système d'Information Sonore et Visuel Embarqué (SISVE) qui annonce le prochain arrêt en temps utile

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	94	95	96	+/- 54 866 €
Tramway groupe 2	98,5	99	99,5	+/- 168 523 €
Tramway groupe 3	98,5	99	99,5	+/- 56 608 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	5	5	15
Tramway groupe 2	3	5	15	45
Tramway groupe 3	4	5	20	60

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	Seuil 0
• Annonce visuelle des arrêts	100
• Annonce sonore des arrêts	100
• Indice de ligne frontal ou affiche/panneaux	100
• Indicateur directionnel frontal ou affiche/panneaux	100

Note :

- En cas de défaillance des informations suivantes : indice de ligne frontal, indicateur directionnel, indice de ligne et information latérale
 - L'exploitant peut mettre en place un affichage statique indiquant des informations claires et correctes. Cela a pour effet de rendre la mesure conforme.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP, le système d'information embarqué ne reçoit plus les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement (chantiers, échafaudages, etc.), panne d'un équipement externe à la RATP, etc.).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRIm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRIm)} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR1\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (PC_{SR\ mois\ 3} \times T_{SR\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR1\ mois\ 3})} \times 100$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;

- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations cas numéro 1 ;

- Annuellement
 - Résultats à la ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information en cas de travaux (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information à jour, pour les travaux d'une durée supérieure à 24 heures connus au minimum à Jour – 2 (17h) avant ceux-ci.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 27 433 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 84 262 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 28 304 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Mesure de l'ensemble des situations par les Postes de Commandement Locaux (PCL).

Méthodologie de la mesure :

Le PCL de la ligne de tram met en œuvre et trace les actions suivantes :

- Stations :
 - Affichage d'une information via QR code à partir de J – 15. Affichage en max 48 heures (hors week-end et jours fériés) après connaissance, si les travaux sont connus après J-17.
 - Retrait des affiches dans les 48 heures (hors week-end et jours fériés) après fin des travaux
 - Diffusion d'annonce sonore à partir de J – 2. Diffusion en max 24 heures (hors week-end et jours fériés) après connaissance, si les travaux sont connus après J-3.

- A bord des rames :
 - Affichage d'une information via QR code à partir de J – 15. Affichage en max 48 heures (hors week-end et jours fériés) après connaissance, si les travaux sont connus après J-17.
 - Retrait des affiches dans les 48 heures (hors week-end et jours fériés) après fin des travaux
 - Diffusion d'un message sur les AVE (Afficheur Visuel Embarqué), quand cela est techniquement possible, à partir de J – 2. Diffusion en max 48 heures (hors week-end et jours fériés) après connaissance, si les travaux sont connus après J-4.

- Médias distants :
 - Affichage d'information sur les médias distants à partir de J – 15. Diffusion en max 24 heures (hors week-end et jours fériés) après connaissance, si les travaux sont connus après J – 16.

Note : Chaque ligne de tramway est en charge de collecter et de mesurer toutes les situations.

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = $((\text{Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau} * \text{son trafic mensuel)}) / \text{la somme des trafics mensuels du sous-réseau}) * 100$
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic

$$\blacksquare \text{ Résultat mensuel} = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel =*

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR1 \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Résultats à la ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information en cas de grève (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information à jour, au minimum à **Jour – 2 (17h)** avant la grève.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Objectif de conformité	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	2 critères sur 3	Pour l'ensemble du groupe 1 1000 € / jour non conforme
Tramway groupe 2	2 critères sur 3	Pour l'ensemble du groupe 2 3000 € / jour non conforme
Tramway groupe 3	2 critères sur 3	Pour l'ensemble du groupe 3 1000 € / jour non conforme

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité de la pénalité l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement lorsqu'une grève a eu lieu

Echantillonnage de la mesure :

Mesure de l'ensemble des situations de grève par sous-réseau.

Méthodologie de la mesure :

Le PCL de la ligne de tram met en œuvre et trace les actions suivantes :

- A J-1 17h
 - o Aux points d'arrêt / stations – critère 1
 - Affichage de messages généraux annonçant la grève si non recouvrement de la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
 - o A bord des véhicules – critère 2

- Dynamique visuelle à bord : message général de grève sur l’Afficheur Visuel Embarqué (AVE) quand cela est techniquement possible et un renvoi vers le site/application (suivant décision transversale)
- Médias distants – critère 3
 - Disponibilité des informations sur le site internet de l’opérateur

Notes :

- Chaque ligne de tramway est en charge de collecter et de mesurer toutes les situations de grève.
- Dans le cas d’une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants.

Exonérations

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d’examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des pénalités

Calcul de la pénalité :

Pour chaque sous-réseau tramway par jour :

- Si 2 critères sur 3 sont réalisés : la mesure est conforme
- Si 1 critère sur 3 est réalisé : application d’une pénalité de :
 - 1000 € par jour non conforme pour le groupe 1
 - 3000 € par jour non conforme pour le groupe 2
 - 1000 € par jour non conforme pour le groupe 3

Le plafond de la pénalité est fixé à :

- 15 000 € par an pour le groupe 1
- 45 000 € par an pour le groupe 2
- 15 000 € par an pour le groupe 3

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuel en cas de grève.

Information en situation perturbée imprévue en station et à distance (tram)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information dans le cas où :

- Stations fermée/non desservie
- Interruption partielle ou totale de la ligne de tramway > 10 mn.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 82 298 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 252 785 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 84 913 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Toutes les situations perturbées imprévues (service de référence) rencontrées par les lignes de tramway.

Méthodologie de la mesure :

Le PCL de la ligne de tram met en œuvre et trace les actions suivantes, à partir de la connaissance par le PCL tram :

- Stations
 - Diffusion d'annonce sonore dans les 7 min au plus tard, en station.
 - Affichage d'un message de perturbation, dans les 12 min au plus tard, sur les BIV en station.
- Médias distants
 - Affichage d'information sur les médias distants dans les 17 min au plus tard.

Note : Chaque ligne de tramway est en charge de collecter et de mesurer toutes les situations.

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - *Résultat mensuel* = $\frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(PC_{SR1 \text{ mois } 1} \times T_{SR1 \text{ mois } 1}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 2} \times T_{SR1 \text{ mois } 2}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 3} \times T_{SR1 \text{ mois } 3})}{(T_{SR1 \text{ mois } 1} + T_{SR1 \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Résultats à la ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats par sous-réseau est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

ANNEXE VII-A-9

INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – TRAMWAY

Disponibilité des équipements de validation (tram)

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Les équipements de validation, de type « sans contact », sont tous en état de fonctionnement à bord des rames de tramway. Seul le valideur de type « maitre » est mesuré.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 8 573 €
Tramway groupe 2	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 26 332 €
Tramway groupe 3	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 8 845 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-

Echantillonnage de la mesure :

Mesure de tous les rames ayant été exploitées, sur une ligne, pour toutes les journées exploitées.

Organisation de la mesure :

La mesure est faite via le processus suivant :

- Collecter les informations de validation, pour chaque rame ayant été exploitée sur la ligne ;
- S'il y a au minimum « une » validation, le valideur est considéré « conforme ».

Note : les rames qui rentrent au Site de Maintenance et de Remisage (SMR) sans mise en tension sont exclues de la mesure (exemple : remorquage à la suite d'une panne, accident, etc.).

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Dans le cadre d'opération « exceptionnelle » de gratuité des transports.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - $NMClm$ = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $NMRlm$ = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic
- *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(P_{CSR1\ mois\ 1} \times T_{SR1\ mois\ 1}) + (P_{CSR\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (P_{CSR\ mois\ 3} \times T_{SR\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par groupe de lignes
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Par ligne à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante, par groupe de lignes.

Disponibilité des équipements de distribution (tram)

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de titre vendu à l'automate.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	97,5	98,5	99,5	+/- 8 573 €
Tramway groupe 2	97,5	98,5	99,5	+/- 26 332 €
Tramway groupe 3	97,5	98,5	99,5	+/- 8 845 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<ul style="list-style-type: none">Détection automatique des pannesLa mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	12	12	36
Tramway groupe 2	3	12	36	108
Tramway groupe 3	4	12	48	144

Méthode de mesure :

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- Une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance au travers d'alarmes générées par les appareils de vente.
- Une partie des non-conformités est détectée par les agents d'exploitation du tramway qui envoient alors une dépêche au Département de maintenance indiquant la date et l'heure de constat de la panne.
- Une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels, sur un échantillonnage de distributeurs, effectués par des clients mystère.

Les dépêches exploitant ou alarmes enregistrées dans le système d'information du département de maintenance stockent la date et l'heure de constat de la panne, la date et l'heure de remise en service de l'équipement et le type de panne.

Grille de mesure ECM :

Critères

Disponibilité des équipements de distribution (bus et tram)

- ADUP hors service (écran : éteint ou non utilisable)
- ADUP indisponible (intervention en cours ou information "appareil momentanément indisponible")
- Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)
- ADUP ne rend pas la monnaie (absence de pièce ou non rendu monnaie)
- Monnayeur hors service (n'accepte pas les pièces ou ne le prend pas en compte)
- Carte bancaire hors service

Note : Si un autre appareil de distribution est disponible dans la station (autre quai), la mesure est conforme. C'est-à-dire, si l'automate est visible depuis les deux quais et facile d'accès (seulement voies à traverser, pas d'escaliers à monter ou de souterrains).

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des stations partiellement ou intégralement fermées au public pour cause de travaux.

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils arrêtés pour renouvellements, modernisations.

En cas d'épisode de panne d'alimentation du réseau électrique hors responsabilité de la RATP, ou de vandalisme important ayant affecté le respect de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul des temps de fonctionnement et d'arrêts des équipements :

Les temps de bon fonctionnement des appareils correspondent aux heures théoriques de fonctionnement des appareils durant les heures d'ouvertures de stations.

Les temps d'arrêts des appareils sont calculés entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement tels que saisies dans les applications internes RATP durant les heures d'ouvertures de stations.

Selon le type de panne, un coefficient de pondération est appliqué au temps d'arrêt calculé :

Equipement	Sous système	Pondération
ADUP toutes générations sans accepteur de billet de banque	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,5
	Module CB	0,5
	Imprimante magnétique	0,5
ADUP toutes générations avec accepteur de billet de banque	Imprimante télébilletique	0,5
	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,33
	Module CB	0,33
	Accepteur de billets de banque	0,33
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébilletique	0,5

ADUP toutes générations en CB uniquement (sans espèces)	Equipement HS	1
	Module CB	1
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébilletique	0,5
AS	Equipement HS	1
	Module CB	0,5
	Imprimante télébilletique	1
	Imprimante reçu	0

Les dysfonctionnements détectés par l'enquête client mystère peuvent générer, après analyse et recherche de doublon entre enquête et dépêches par le département de maintenance, des temps d'arrêts supplémentaires venant s'ajouter aux temps d'arrêts calculés précédemment. En fonction du critère détecté par l'enquête client mystère, le temps d'arrêt ajouté correspond à :

Equipement	Critère	Temps d'arrêt
Tous	ADUP HS, indisponible ou non transmis à M2E	160h
	Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)	80h
Appareil avec accepteur de billet de banque	Absence monnaie	112h
	CB Hors service	48h
Appareil sans accepteur de billet de banque	Absence monnaie	80h
	CB Hors service	80h

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois = (Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) / (somme des temps de bon fonctionnement) * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - TBF : Temps de bon fonctionnement
 - TA : Temps d'arrêts
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{\sum(TBF_{L1}) - \sum(TA_{L1})}{\sum(TBF_{L1})} \times 100$$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic

$$\blacksquare \text{ Résultat trimestriel} = \frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par groupe de lignes
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Par ligne à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante par groupe de lignes.

ANNEXE VII-A-10 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPETE – TRAMWAY

Propreté des stations (Tram)

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Le voyageur emprunte des stations de ligne de tramway propres et en bon état. Les critères d'évaluation sont définis dans la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	94,4	96,4	98,4	+/- 78 869 €
Tramway groupe 2	95,5	96,5	97,5	+/- 242 252 €
Tramway groupe 3	97	98	99	+/- 81 375 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	12	12	36
Tramway groupe 2	3	12	36	108
Tramway groupe 3	4	12	48	144

Grille de mesure :

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-10-a.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Point d'arrêt ou station non-accessibles pour travaux (arrêt non-desservi).

Cas d'exonération 2 :

- Point d'arrêt ou station impacté par des actes de vandalismes (casse, vitre d'abris cassée, vitre volontairement rayée, détérioration volontaire, incendie, etc.)
 - Les présences de tag, graffiti et autocollant ne sont pas incluses dans l'exonération pour vandalisme.

Cas d'exonération 3 :

- La mesure n'est pas prise en compte dans le cadre d'une remise à niveau technique des équipements et ou stations pour des aspects de maintenance patrimoniale, jusqu'à la fin de la mise en œuvre du plan d'action.

Cas d'exonération 4 :

- Point d'arrêt ou station impacté par une entreprise ou organisme externe au périmètre d'action de la RATP qui ne permet plus l'utilisation normale.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - *Résultat mensuel* = $\frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(PC_{SR1 \text{ mois } 1} \times T_{SR1 \text{ mois } 1}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 2} \times T_{SR1 \text{ mois } 2}) + (PC_{SR1 \text{ mois } 3} \times T_{SR1 \text{ mois } 3})}{(T_{SR1 \text{ mois } 1} + T_{SR1 \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;

- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Etat des exonérations numéros 1 et 2 ;

- Annuellement par sous-réseau
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante
 - Etat des exonérations numéro 3 et 4.

Propreté des véhicules (tram)

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Les critères d'évaluation sont définis dans la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	99	99,5	100	+/- 78 869 €
Tramway groupe 2	99	99,5	100	+/- 242 252 €
Tramway groupe 3	99	99,5	100	+/- 81 375 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
--------------	---------------------------------	---	---	--

Tramway groupe 1	1	5	5	15
Tramway groupe 2	3	5	15	45
Tramway groupe 3	4	5	20	60

Grille de mesure :

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-10-b.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- La mesure n'est pas prise en compte si les conditions climatiques (gel, neige, etc.) ne permettent pas l'utilisation de machine à laver extérieure et ou remisage à l'extérieur.

Cas d'exonération 2 :

- La mesure, de certains critères, n'est pas prise en compte dans le cadre d'une remise à niveau technique des véhicules pour des aspects de maintenance patrimonial, jusqu'à la fin de la mise en œuvre du plan d'action.
 - Exemple : La remise à niveau technique des sièges usés, lustrés, noircis.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel* =

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR1 \text{ mois } 3})}{(T_{SR1 \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IdFM
 - Etat des exonérations numéro 1
- Annuellement par sous-réseau
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IdFM du premier trimestre de l'année suivante
 - Etat des exonérations numéro 2.

ANNEXE VII-A-10-A
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS - TRAMWAY

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-10-B
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES VEHICULES - TRAMWAY

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-11

INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – TRAMWAY

Qualité du contact voyageurs à distance (tram)

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

NB : la méthodologie de mesure de cet indicateur sera élaborée en cours de contrat, conjointement entre IDFM et la RATP.

Service de référence

A définir pendant le contrat.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 65 724 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 201 877 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 67 812 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat

Echantillonnage de la mesure :

A définir pendant le contrat

Grille de mesure :

A définir pendant le contrat

Exonérations

A définir pendant le contrat

Méthode de calcul des résultats

A définir pendant le contrat

Reporting

A définir pendant le contrat

Délai de contact à distance (tram)

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur utilisant un Interphone d'Appel Voyageur (IAV) entre en communication avec un interlocuteur dans un délai maximum de :

- 1 minute et 30 secondes en temps 1 ;
- 1 minute en temps 2.

Les temps 1 et 2 seront définis conjointement entre IDFM et la RATP dans les 18 mois suivants la signature du contrat.

Le passage au temps 2 sera sous réserve de conditions à définir entre IDFM et la RATP.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant de la pénalité

Sous-réseaux	Objectif de conformité	Montant annuel du plafond de la pénalité
Tramway groupe 1	Pénalité	15 000 €
Tramway groupe 2	Pénalité	45 000 €
Tramway groupe 3	Pénalité	15 000 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité de la pénalité de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Chaque Interphone d'Appel Voyageur (IAV) est mesuré deux fois par mois. Cette mesure est réalisée par les équipes de la ligne.

Grille de mesure :

- Si un interlocuteur répond dans un délai maximum de 1 minute et 30 secondes en temps 1 et dans un délai maximum de 1 minute en temps 2, la mesure est considérée comme conforme.
- Si une station est inaccessible (travaux, etc.) pour une durée supérieure à la période de mesure (mois en cours). Elle ne sera pas prise en compte dans la mesure de l'indicateur.

Exonérations

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

En temps 1, chaque non-conformité relevée sur un Interphone d'Appel Voyageur (IAV) correspond à une pénalité de :

- Entre 1 minutes 31 secondes et 2 minutes 30 secondes : Pénalité de 200 €
- Plus de 2 minutes et 31 secondes : Pénalité de 500 €

En temps 2, chaque non-conformité relevée sur un Interphone d'Appel Voyageur (IAV) correspond à une pénalité de :

- Entre 1 minute et 1 minute 30 secondes : Pénalité de 150 €
- Entre 1 minutes 31 secondes et 2 minutes 30 secondes : Pénalité de 200 €
- Plus de 2 minutes et 31 secondes : Pénalité de 500 €

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement par sous-réseau
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Sécurité, confort de conduite (tram)

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Le machiniste doit assurer une conduite sécuritaire et confortable auprès des voyageurs en veillant au respect du code de la route, tel que définie par les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 39 435 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 121 126 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 40 687 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-
--------------	---------------------------------	--	--------------------------------------	--

			sous-réseau et par mois	réseau et par trimestre
Tramway groupe 1	1	5	5	15
Tramway groupe 2	3	5	15	45
Tramway groupe 3	4	5	20	60

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-11-a.

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
- Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRlm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRlm)} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR1\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (PC_{SR1\ mois\ 3} \times T_{SR1\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement par sous-réseau
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

ANNEXE VII-A-11-A
GRILLE DE MESURE SECURITE, CONFORT DE CONDUITE - TRAMWAY

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-12 INDICATEURS RELATIFS A LA SURETE – TRAMWAY

Disponibilité des bornes d'appel voyageurs (tram)

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

Service de référence

Le voyageur dispose d'Interphone d'Appel Voyageur (IAV) en bon état de fonctionnement, sur chaque quai pour chaque station.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 8 573 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 26 332 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 8 845 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par ligne et par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Chaque Interphone d'Appel Voyageur (IAV) est mesuré deux fois par mois. Cette mesure est réalisée par les équipes de la ligne.

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Disponibilité des bornes d'appel	Seuil 0
• Absence d'une sonnerie	100
• Contact avec un agent	0

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des zones de travaux pour une durée supérieure à la période de mesure (mois en cours). Elle ne sera pas prise en compte.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - $NMClm$ = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $NMRIm$ = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRIm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité
- T = Trafic
- *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations cas 1 ;
- Annuellement
 - Résultats par ligne, à titre d'information
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé par sous-réseau lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Disponibilité des équipements de vidéoprotection en station (tram)

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

Service de référence

Les équipements de vidéoprotection fonctionnent et la conformité de leur image est dans la fourchette acceptée.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 5 144 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 15 799 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 5 307 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel) : <ul style="list-style-type: none">- quotidien après réalisation des évolutions techniques nécessaires- en amont, hebdomadaire	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement (par ligne), trimestriellement (par sous-réseau) et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Méthode de mesure :

SCAN détecte les caméras Hors Service (HS) et, pour les caméras en fonctionnement, les défauts qui rendent l'image difficilement exploitable (flou, sur ou sous exposition, occultation, bruits parasites.)

Pour ces dernières, quand le taux de défaut est supérieur ou égal à 80%, elles sont comptabilisées comme Hors Service (HS). Les caméras sans défaut ou dont le taux de défaut est inférieur à 80% sont considérées En Service (ES)

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**
 - Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois =
(le nombre de mesures conformes / le nombre de mesures réalisées) * 100
 - Exemple : Pour une ligne, le calcul est le suivant :
 - NMClm = Nombre de Mesures Conformes de la ligne « l » pour le mois « m »
 - NMRLm = Nombre de Mesures Réalisées de la ligne « l » pour le mois « m »
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(NMClm)}{(NMRLm)} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR1\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR1\ mois\ 2} \times T_{SR1\ mois\ 2}) + (PC_{SR\ mois\ 3} \times T_{SR1\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR1\ mois\ 2} + T_{SR1\ mois\ 3})} \times 100$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis à IDFM :

- Mensuellement par ligne
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement par sous-réseau
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations cas 1 ;
- Annuellement
 - Par ligne, à titre d'information ;
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Disponibilité de la vidéoprotection à bord (tram)

Thématique Qualité de Service : « Sûreté »

NB : la méthodologie de mesure de cet indicateur sera élaborée en cours de contrat, conjointement entre IDFM et la RATP.

Service de référence

A définir pendant le contrat

Intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. Île-de-France Mobilités souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après la signature du contrat.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux (groupes de lignes) concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Tramway groupe 1	A définir	A définir	A définir	+/- 3 429 €
Tramway groupe 2	A définir	A définir	A définir	+/- 10 533 €
Tramway groupe 3	A définir	A définir	A définir	+/- 3 538 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat	A définir pendant le contrat

Echantillonnage de la mesure :

A définir pendant le contrat

Grille de mesure :

A définir pendant le contrat

Exonérations

A définir pendant le contrat

Méthode de calcul des résultats

A définir pendant le contrat

Reporting

A définir pendant le contrat

ANNEXE VII-A-13 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS – BUS

Information statique en situation normale aux points d'arrêt (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, correcte et lisible pour les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	96,5	98	99,5	+/- 57 749 €
Bus Paris	96,5	98	99,5	+/- 192 498 €
Bus petite couronne	96,5	98	99,5	+/- 192 498 €
Noctilien	96,5	98	99,5	+/- 57 749 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	12	24	72
Bus Paris	61	12	732	2196
Bus petite couronne	192	12	2304	6912
Noctilien	32	12	384	1152

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information statique en situation normale aux points d'arrêt	Seuil 0
<ul style="list-style-type: none"> Nom de l'arrêt Indice de ligne Direction Plan schématique de la ligne Horaires ou fréquences en vigueur Plan du quartier ou Plan de Situation QR code (impact sur la mesure à partir du 01 / 01 / 2022) 	100 100 100 100 100 100 100

Les points d'arrêt non mesurés sont ceux qui ne sont pas gérés exclusivement par la RATP et ceux qui ne permettent pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- Terminus de descente
- Candélabre
- Point d'arrêt situé dans une enceinte privée
- Point d'arrêt provisoire ou présence d'une embase travaux (arrêt non desservi)
- Point d'arrêt ne comprenant pas d'espace suffisant pour apposer toutes les informations du service de référence

Notes :

- Dans le cadre de la mesure d'un potelet le critère « plan de quartier ou plan de situation » n'est pas obligatoire.
- La mesure des mats des points d'arrêt de type « MARC AUREL », n'est pas incluse dans l'enquête « client mystère ».

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Point d'arrêt ou station détérioré(e) à la suite d'un accident de la circulation qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

Cas d'exonération 2 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par un renouvellement des équipements, par les concessionnaires, qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

Cas d'exonération 3 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par une évolution de l'offre (création, modification, suppression, etc.), la ou les lignes impactées bénéficient d'un délai de « jour moins 21 » à « jour moins 8 » pour mise à jour l'information.
 - Note : l'information sera donc affichée par anticipation.

Cas d'exonération 4 :

- Point d'arrêt ou station impacté(e) par une entreprise ou organisme externe au périmètre d'action de la RATP qui ne permet plus l'utilisation normale des supports d'information et ou de l'information.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic

$$\blacksquare \text{ Résultat trimestriel} = \frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations 1 à 4 ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information statique en situation normale à bord des véhicules (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

L'information théorique à bord est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, correcte et lisible pour les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	97	98	100	+/- 19 250 €
Bus Paris	97	98	100	+/- 115 499 €
Bus petite couronne	97	98	100	+/- 115 499 €
Noctilien	97	98	100	+/- 19 250 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par	Nombre mini de véhicules mesurés par

			sous-réseau et par mois	sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	5	10	30
Bus Paris	61	5	305	915
Bus petite couronne	192	5	960	2880
Noctilien	32	1	32	96

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information statique en situation normale à bord des véhicules	Seuil 0
<ul style="list-style-type: none"> • Un plan de ligne • Tarifs • Réglementation • Correspondance avec les modes ferrés • N° de téléphone (service client) • Site internet de l'opérateur • QR code (impact sur la mesure à partir du 01 / 01 / 2022) 	100 100 100 100 100 100 100

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =

((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel =*

$$\frac{(P_{CSR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (P_{CSR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (P_{CSR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Au point d'arrêt doté d'une Borne d'Information Voyageurs (BIV) délivrant le service prochains passages, le **voyageur dispose d'une information dynamique fiable c'est-à-dire disponible et pertinente.**

Disponibilité de l'équipement : l'information est disponible lorsque le service en situation normale délivre de manière lisible pour chaque ligne de bus disposant d'un SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur), au moins le numéro de la ligne, la direction et le temps d'attente des deux prochains passages.

- Note : Le temps d'attente du deuxième passage peut être remplacé par un message à destination des clients.

Pertinence : L'information est pertinente si le temps d'attente affiché pour le premier passage est juste, dans la limite d'un intervalle de conformité (-3 min ; +5min)

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	97,5	98,5	99,5	+/- 115 499 €
Bus Paris	94	96	98	+/- 384 996 €
Bus petite couronne	94	96	98	+/- 384 996 €
Noctilien	94	96	98	+/- 115 499 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
----------------	--	--

La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM
--	----------	---

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	12	24	72
Bus Paris	61	12	732	2196
Bus petite couronne	192	12	2304	6912
Noctilien	32	4	128	384

- **Concernant la pertinence**, la mesure est effectuée en situation nominale, hors période de perturbations prévues (grèves, manifestations, etc.) ou de perturbations imprévues significatives pour des raisons exogènes (épisode neigeux, émeutes, etc.). Elle est réalisée sur un panel représentatif de 1000 points d'arrêt au minimum par trimestre.
 - La mesure consiste au chronométrage du temps d'attente effectif du prochain véhicule et à le comparer au temps affiché par le système.
 - Si le prochain passage est réactualisé (par une valeur supérieure) une ou plusieurs fois avant que le véhicule ne passe, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente.
 - S'il n'y a pas de prochain passage affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation, alors la mesure est jugée non-conforme.

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (Disponibilité)	Seuil 0
• BIV : borne	100
• BIV : information voyageurs	100
Information dynamique en situation normale aux points d'arrêts (Pertinence)	Seuil 0
• Direction erronée	100
• Arrivée du bus non annoncée (temps d'attente < temps annoncé)	100
• Temps d'attente bloqué	100
• Bus annoncé ne passe pas	100
• Autre	100

L'indicateur « fiabilité » est composé des indicateurs « disponibilité » et « pertinence ».

Le point d'arrêt n'est pas mesuré si :

- Le point d'arrêt est un terminus descente
- Le point d'arrêt est provisoire ou une embase travaux est présente (arrêt non-desservi).

La mesure n'est dans ces cas-là pas prise en compte pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Borne d'information voyageurs impactée par l'absence d'alimentation électrique dû à des coupures, des pannes, des travaux, infiltration dû à l'étanchéité des toits d'abris ou stations, etc.

Cas d'exonération 2 :

- Borne d'information voyageurs absente dû à des opérations de renouvellement urbain, des travaux, des opérations de maintenance (dans le cas de « mesure en cours », à la suite de tests de réception par le fournisseur du réseau).

Cas d'exonération 3 :

- Borne d'information voyageurs non-alimentée en électricité, pour les équipements nécessitant un raccordement au réseau électrique. Pour les équipements en cours de déploiement.

Cas d'exonération 4 :

- Borne d'information voyageurs qui présente une réception perturbée due à l'environnement (chantiers, échafaudages, etc.) ou du fournisseur d'émission radio ou de téléphonie.

En cas de vandalisme important ayant affecté le résultat de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Cas de la fiabilité de l'information dynamique au point d'arrêt**
 - La fiabilité de l'information dynamique se calcule en multipliant le résultat de l'indicateur disponibilité par le résultat de l'indicateur pertinence, puis en divisant par 100

$$\text{Résultat Fiabilité} = \frac{(\text{Résultat disponibilité} \times \text{résultat pertinence})}{100}$$

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(P_{CL1} \times T_{L1}) + (P_{CL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(P_{CSR1\ mois\ 1} \times T_{SR1\ mois\ 1}) + (P_{CSR1\ mois\ 2} \times T_{SR1\ mois\ 2}) + (P_{CSR1\ mois\ 3} \times T_{SR1\ mois\ 3})}{(T_{SR1\ mois\ 1} + T_{SR1\ mois\ 2} + T_{SR1\ mois\ 3})} \times 100$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information dynamique en situation normale à bord des véhicules (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'information dynamique à l'extérieur et à l'intérieur du véhicule, c'est-à-dire :

- A l'extérieur des informations frontales et latérales qui comprennent la direction et l'indice de ligne
- A l'intérieur un Système d'Information Sonore et Visuel Embarqué (SISVE) qui annonce le prochain arrêt en temps utile.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

A ce jour, les 3 lignes de bus suivantes ne sont pas équipées SISVE et ne sont pas mesurées dans le cadre de cet indicateur : 193, 270 et 372.

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	95,5	97,5	99,5	+/- 38 500 €
Bus Paris	91 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	93 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	95 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	+/- 230 998 €
Bus petite couronne	91 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	93 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	95 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	+/- 230 998 €
Noctilien	91 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	93 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	95 <i>Progressivité de +0,5 point par an à partir de 2022</i>	+/- 38 500 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	5	10	30
Bus Paris	61	5	305	915
Bus petite couronne	189	5	945	2835
Noctilien	30	1	30	90

Note : Les lignes SNCF (790 et 791) étant partiellement équipées elles ne sont pas incluses dans la mesure.

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	Seuil 0
• Annonce visuelle des arrêts	100
• Annonce sonore des arrêts	100
• Indice de ligne frontal ou affiche/panneaux	100
• Indicateur directionnel frontal ou affiche/panneaux	100
• Indice de ligne latéral	100
• Information latérale	100

Note :

- En cas de défaillance des informations suivantes : indice de ligne frontal, indicateur directionnel, indice de ligne et information latérale
 - L'exploitant peut mettre en place un affichage statique indiquant des informations claires et correctes. Cela a pour effet de rendre la mesure conforme.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP, le système d'information embarqué ne reçoit plus les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement (chantiers, échafaudages, etc.), panne d'un équipement externe à la RATP, etc.).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(P_{C_{L1}} \times T_{L1}) + (P_{C_{L2}} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(P_{C_{SR\ mois\ 1}} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (P_{C_{SR\ mois\ 2}} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (P_{C_{SR\ mois\ 3}} \times T_{SR\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Reporting des exonérations cas numéro 1 ;

- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information en cas de travaux (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information à jour, pour des travaux sur la voirie qui ne permettent pas la desserte d'au moins un point d'arrêt, pour une durée supérieure à 24 heures connus (par la RATP) au minimum à Jour – 2 (17h) avant ceux-ci.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Réseau de surface bus

X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Réseau de surface bus	A définir	A définir	A définir	+/- 384 996 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Mesure des situations avec déviation/arrêt non desservi d'une durée de plus de 24h.

Méthodologie de la mesure :

- Points d'arrêt
 - Diffusion d'un message sur les BIV concernées dès le début de la perturbation
 - Affichage d'un QR code
- A bord
 - Affichage d'un QR code

- Diffusion d'un message sur les AVE (Afficheur Visuel Embarqué), dans la limite du nombre de messages autorisés par les équipements
- Médias distants
 - Intégration des déviations dans les résultats de la recherche d'itinéraire

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(P_{CL1} \times T_{L1}) + (P_{CL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(P_{CSR1 \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (P_{CSR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (P_{CSR1 \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Information en cas de grève (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information à jour à **Jour -1 (17h)** avant la grève.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Réseau de surface bus

X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Objectif de conformité	Montant pénalité
Réseau de surface bus	2 critères sur 3	Pour l'ensemble du réseau 5000 € / jour non conforme

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité de la pénalité l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement lorsqu'une grève a eu lieu

Echantillonnage de la mesure :

Mesure de l'ensemble des situations de grève par sous-réseau.

Méthodologie de la mesure :

Les informations mises à disposition aux clients en cas de grève, sont les suivantes :

- AJ-1 17h
 - o **Aux points d'arrêt / stations – critère 1**
 - Affichage de messages généraux annonçant la grève si non recouvrement de la deuxième ligne de la borne information voyageur (BIV)
 - o **A bord des véhicules – critère 2**
 - Dynamique visuelle à bord : message général de grève sur l'Afficheur Visuel Embarqué (AVE) quand cela est techniquement possible et un renvoi vers le site/application (suivant décision transversale)
 - o **Médias distants – critère 3**
 - Disponibilité des informations sur le site internet de l'opérateur

Note :

- Dans le cas d'une grève impactant tous les modes de transport, un délai de diffusion supplémentaire pourra être sollicité par la RATP pour la diffusion la veille à 17h, et les jours suivants.

Exonérations

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des pénalités

Calcul de la pénalité :

Pour l'ensemble du réseau bus par jour :

- o Si 2 critères sur 3 sont réalisés : la mesure est conforme
- o Si 1 critère sur 3 est réalisé : application d'une pénalité de 5000 € par jour non conforme

Le plafond de la pénalité est fixé à 75 000 € par an.

Reporting

Les pénalités sont transmises par sous-réseau à IDFM :

- Mensuel.

Information en situation perturbée imprévue en station et à distance (bus)

Thématique Qualité de Service : « Information Voyageurs »

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information pertinente, concernant les arrêts non desservis suite à déviations, ou à limitations totales présentes sur l'itinéraire de la ligne concernée (fréquence ou horaire).

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Réseau de surface bus

X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Réseau de surface bus	A définir	A définir	A définir	+/- 1 154 988 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

La mesure ne pourra être effective qu'après mise en place de nouveaux processus et de nouveaux outils de suivi dans un délai raisonnable à valider avec IDFM.

Echantillonnage de la mesure :

Le volume de mesure correspond à l'ensemble des déviations avec au moins un arrêt non-desservi, ou des limitations totales* de lignes, rencontrées sur le réseau de surface bus.

*La limitation totale de ligne correspond à la situation où la ligne ne peut être exploitée jusqu'au bout de son itinéraire. Lors d'une limitation totale, la ligne ne peut suivre son itinéraire sur une partie

de ligne et jusqu'à son terminus. Les bus font demi-tour au point de retournement qui précède le lieu de la perturbation. Certains arrêts et le terminus ne sont plus desservis.

Méthodologie de la mesure :

A partir de la connaissance par le CRIV d'une situation perturbée, les actions suivantes sont mises en œuvre :

- Points d'arrêt
 - Diffusion d'un message sur les BIV concernées (c'est-à-dire non desservies), dans les 12 min au plus tard, à partir de la connaissance de la perturbation.
- Médias distants
 - Affichage d'information sur les médias distants (Recherche d'itinéraire), dans les 12 min au plus tard
 - Sous réserve de décisions à venir dans le cadre du contrat.

Note : A ce jour les limitations totales de ligne ne sont pas couvertes par ces engagements.

Exonérations

Cas d'exonération 1 :

- Pour les limitations, il est prévu un motif d'exonération concernant les perturbations inopinées de grande ampleur qui impacteraient un grand nombre d'arrêts sur plusieurs lignes (attentat, manifestation incontrôlable, incidents post événements sportifs, neige etc...).

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(P_{C_{L1}} \times T_{L1}) + (P_{C_{L2}} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel* =

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivant.

ANNEXE VII-A-14 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE ET AUX VALIDATIONS – BUS

Disponibilité des équipements de validation (bus)

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Les équipements de validation, de type « sans contact », sont tous en état de fonctionnement à bord des véhicules. Seul le valideur de type « maître » est mesuré.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 39 375 €
Bus Paris	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 78 749 €
Bus petite couronne	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 78 749 €
Noctilien	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	A définir après période d'étalonnage	+/- 26 250 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur

La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM
--	----------	---

Echantillonnage de la mesure :

Mesure de tous les véhicules ayant été exploités, sur une ligne, pour toutes les journées exploitées.

Organisation de la mesure :

La mesure est faite via le processus suivant :

- Collecter les informations de validation, pour chaque véhicule ayant été exploité sur la ligne
- S'il y a au minimum « une » validation, le valideur est considéré « conforme ».

Note : les véhicules qui rentrent au centre bus sans mise sous-tension sont exclus de la mesure (exemple : remorquage à la suite d'une panne, accident, etc.).

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Dans le cadre d'opération « exceptionnelle » de gratuité des transports.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =

((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel =*

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Disponibilité des équipements de distribution (bus)

Thématique Qualité de Service : « Ventes et validations »

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de titre vendu à l'automate.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site
propre (BSP)

X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	A définir	A définir	A définir	+/- 39 375 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
<ul style="list-style-type: none">La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini et maxi de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini et maxi de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre
--------------	---------------------------------	---	---	--

Bus en site propre (BSP)	2	12	24	72
--------------------------	---	----	----	----

Méthode de mesure :

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- Une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance au travers d'alarmes générées par les appareils de vente.
- Une partie des non-conformités est détectée par les agents d'exploitation de la ligne qui envoient alors une dépêche au Département de maintenance indiquant la date et l'heure de constat de la panne.
- Une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels, sur un échantillonnage de distributeurs, effectués par des clients mystère.

Les dépêches exploitant ou alarmes enregistrées dans le système d'information du département de maintenance stockent la date et l'heure de constat de la panne, la date et l'heure de remise en service de l'équipement et le type de panne.

Grille de mesure ECM :

Critères

Disponibilité des équipements de distribution (bus et tram)

- ADUP hors service (écran : éteint ou non utilisable)
- ADUP indisponible (intervention en cours ou information "appareil momentanément indisponible")
- Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)
- ADUP ne rend pas la monnaie (absence de pièce ou non rendu monnaie)
- Monnayeur hors service (n'accepte pas les pièces ou ne le prend pas en compte)
- Carte bancaire hors service

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les appareils situés dans des points d'arrêt/stations partiellement ou intégralement fermées au public pour cause de travaux.

Cas d'exonération 2 :

- Les appareils arrêtés pour renouvellements, modernisations.

En cas d'épisode de panne d'alimentation du réseau électrique hors responsabilité de la RATP, ou de vandalisme important ayant affecté le respect de l'indicateur, les parties conviennent d'examiner ces situations au cas par cas, aux fins de préserver le caractère motivant de l'indicateur.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul des temps de fonctionnement et d'arrêts des équipements

Les temps de bon fonctionnement des appareils correspondent aux heures théoriques de fonctionnement des appareils durant les heures d'ouvertures de stations.

Les temps d'arrêts des appareils sont calculés entre la date et l'heure de constat de l'arrêt de l'équipement et la date et l'heure de remise en service de l'équipement, tels que saisis dans les applications internes RATP durant les heures d'ouvertures des stations.

Selon le type de panne, un coefficient de pondération est appliqué au temps d'arrêt calculé :

Equipement	Sous système	Pondération
ADUP toutes générations sans accepteur de billet de banque	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,5
	Module CB	0,5
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébilletique	0,5
ADUP toutes générations avec accepteur de billet de banque	Equipement Hors Service	1
	Monnayeur	0,33
	Module CB	0,33
	Accepteur de billets de banque	0,33
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébilletique	0,5
ADUP toutes générations en CB uniquement (sans espèces)	Equipement HS	1
	Module CB	1
	Imprimante magnétique	0,5
	Imprimante télébilletique	0,5
AS	Equipement HS	1
	Module CB	0,5
	Imprimante télébilletique	1
	Imprimante reçu	0

Les dysfonctionnements détectés par l'enquête client mystère peuvent générer, après analyse et recherche de doublon entre enquête et dépêches par le département de maintenance, des temps d'arrêts supplémentaires venant s'ajouter aux temps d'arrêts calculés précédemment. En fonction du critère détecté par l'enquête client mystère, le temps d'arrêt ajouté correspond à :

Equipement	Critère	Temps d'arrêt
Tous	ADUP HS, indisponible ou non transmis à M2E	160h
	Imprimante hors service (reçu ou ticket barré sur l'écran)	80h
Appareil avec accepteur de billet de banque	Absence monnaie	112h
	CB Hors service	48h
Appareil sans accepteur de billet de banque	Absence monnaie	80h
	CB Hors service	80h

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour une ligne :**

- Pourcentage de conformité d'une ligne pour un mois = (Somme des temps de bon fonctionnement – somme des temps d'arrêts) / (somme des temps de bon fonctionnement) * 100
- Exemple : Pour une ligne « L1 », le calcul est le suivant :
 - TBF : Temps de bon fonctionnement
 - TA : Temps d'arrêts
 - $Résultat\ mensuel = \frac{\sum(TBF_{L1}) - \sum(TA_{L1})}{\sum(TBF_{L1})} \times 100$

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(PC_{SR1\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (PC_{SR1\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (PC_{SR1\ mois\ 3} \times T_{SR1\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR1\ mois\ 3})} \times 100$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

ANNEXE VII-A-15 INDICATEURS RELATIFS A LA PROPETE – BUS

Propreté des stations (bus TVM et 393)

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Le voyageur emprunte des stations propres et en bon état. Les critères d'évaluation sont définis dans la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)
X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	A définir	A définir	A définir	+/- 61 249 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de points d'arrêt mesurés par sous-réseau et par trimestre

Bus en site propre (BSP)	2	12	24	72
Grille de mesure :				

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-15-a.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Point d'arrêt ou station non-accessibles pour travaux (arrêt non-desservi).

Cas d'exonération 2 :

- Point d'arrêt ou station impacté par des actes de vandalismes (casse, vitre d'abris cassée, vitre volontairement rayée, détérioration volontaire, incendie, etc.)
 - Les présences de tag, graffiti et autocollant ne sont pas incluses dans l'exonération pour vandalisme.

Cas d'exonération 3 :

- La mesure n'est pas prise en compte dans le cadre d'une remise à niveau technique des équipements et ou stations pour des aspects de maintenance patrimoniale, jusqu'à la fin de la mise en œuvre du plan d'action.

Cas d'exonération 4 :

- Point d'arrêt ou station impacté par une entreprise ou organisme externe au périmètre d'action de la RATP qui ne permet plus l'utilisation normale.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(P_{CL1} \times T_{L1}) + (P_{CL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - *Résultat trimestriel* =

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR1 \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM
 - Etat des exonérations numéro 1, 2 et 4 ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.
 - Etat des exonérations numéro 3.

Propreté des véhicules (bus)

Thématique Qualité de Service : « Propreté »

Service de référence

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Les critères d'évaluation sont définis dans la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	95,2	97,2	99,2	+/- 153 123 €
Bus Paris	95,2	97,2	99,2	+/- 459 370 €
Bus petite couronne	95,2	97,2	99,2	+/- 459 370 €
Noctilien	95	97	99	+/- 153 123 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés
--------------	---------------------------------	---	---	---

			par sous-réseau et par mois	par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	5	10	30
Bus Paris	61	5	305	915
Bus petite couronne	192	5	960	2880
Noctilien	32	1	32	96

Grille de mesure :

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-15-b.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- La mesure n'est pas prise en compte si les conditions climatiques (gel, neige, etc.) ne permettent pas l'utilisation de machine à laver extérieure et ou remisage à l'extérieur.

Cas d'exonération 2 :

- La mesure, de certains critères, n'est pas prise en compte dans le cadre d'une remise à niveau technique des véhicules pour des aspects de maintenance patrimonial, jusqu'à la fin de la mise en œuvre du plan d'action.
 - Exemple : La remise à niveau technique des sièges usés, lustrés, noircis.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(P_{cL1} \times T_{L1}) + (P_{cL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =

((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100

- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :

- PC = pourcentage de conformité

- T = Trafic

- *Résultat trimestriel =*

$$\frac{(PC_{SR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (PC_{SR \text{ mois } 2} \times T_{SR1 \text{ mois } 2}) + (PC_{SR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR1 \text{ mois } 2} + T_{SR1 \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**

- Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IdFM
 - Etat des exonérations numéro 1
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IdFM du premier trimestre de l'année suivante
 - Etat des exonérations numéro 2.

ANNEXE VII-A-15-A
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS – BSP - BUS

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-15-B
GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES VEHICULES - BUS

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-16 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS – BUS

Qualité du contact voyageurs (bus)

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Le machiniste doit assurer une relation commerciale, de qualité auprès des voyageurs en assurant les conditions d'un bon accueil à bord du bus, tel que définie par les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	98	99	99,5	+/- 153 123 €
Bus Paris	98	99	99,5	+/- 612 494 €
Bus petite couronne	98	99	99,5	+/- 612 494 €
Noctilien	98	99	99,5	+/- 153 123 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par enquête	Nombre minimum de véhicules mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre minimum de véhicules mesurés par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	5	10	30
Bus Paris	61	5	305	915
Bus petite couronne	192	5	960	2880
Noctilien	32	1	32	96

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-16-a.

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(PC_{L1} \times T_{L1}) + (PC_{L2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic

$$\blacksquare \text{ Résultat trimestriel} = \frac{(P_{CSR \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (P_{CSR \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (P_{CSR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Sécurité, confort de conduite (bus)

Thématique Qualité de Service : « Contact Voyageurs »

Service de référence

Le machiniste doit assurer une conduite sécuritaire et confortable auprès des voyageurs en veillant au respect du code de la route, tel que définie par les critères de la grille de mesure.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	A définir	A définir	A définir	+/- 30 625 €
Bus Paris	A définir	A définir	A définir	+/- 91 874 €
Bus petite couronne	A définir	A définir	A définir	+/- 91 874 €
Noctilien	A définir	A définir	A définir	+/- 30 625 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par mois	Nombre mini de véhicules mesurés par sous-réseau et par trimestre
--------------	---------------------------------	--	--	---

Bus en site propre (BSP)	2	5	10	30
Bus Paris	61	5	305	915
Bus petite couronne	192	5	960	2880
Noctilien	32	1	32	96

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle VII-A-16-b.

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul mensuel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ mensuel = \frac{(P_{CL1} \times T_{L1}) + (P_{CL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $Résultat\ trimestriel = \frac{(P_{CSR\ mois\ 1} \times T_{SR\ mois\ 1}) + (P_{CSR\ mois\ 2} \times T_{SR\ mois\ 2}) + (P_{CSR\ mois\ 3} \times T_{SR\ mois\ 3})}{(T_{SR\ mois\ 1} + T_{SR\ mois\ 2} + T_{SR\ mois\ 3})} \times 100$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

ANNEXE VII-A-16-A
GRILLE D'EVALUATION DE LA QUALITE DU CONTACT VOYAGEURS -
BUS

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-16-B
GRILLE DE MESURE SECURITE, CONFORT DE CONDITE - BUS

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE VII-A-17 INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE - BUS

Disponibilité des palettes UFR

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Le voyageur en situation de mobilité réduite dispose de palette en état de fonctionnement, afin d'accéder à bord de l'autobus, sur les lignes déclarées accessibles.

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	

Note : Les véhicules utilisés par le sous-réseau Noctilien sont mesurés sur les sous-réseaux bus en site propre, bus Paris et bus petite couronne.

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	97,5	98,5	99,5	+/- 45 000 €
Bus Paris	96	97,5	99,5	+/- 292 497 €
Bus petite couronne	96	97,5	99,5	+/- 292 497 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel)	Annuelle	Les résultats sont transmis trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de mesure
Bus en site propre (BSP)	Lignes accessibles	Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés : <ul style="list-style-type: none"> • au minimum 1 fois par trimestre
Bus Paris	Lignes accessibles	Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés : <ul style="list-style-type: none"> • au minimum 1 fois par trimestre
Bus petite couronne	Lignes accessibles	Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés : <ul style="list-style-type: none"> • au minimum 1 fois par trimestre

Note : Toutes les lignes déclarées accessibles en cours de contrat seront intégrées à la mesure.

Organisation de la mesure :

Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés au minimum 1 fois par trimestre.

Les non-conformités sont détectées par des tests, effectués par le personnel habilité, sur chaque palette. Les mesures sont réalisées selon un planning établi par l'unité opérationnelle qui assure la traçabilité des justificatifs de ces tests.

Note : Si un véhicule est immobilisé pour une cause grave (accident, pannes importantes, etc.) pour une durée ne permettant pas de réaliser l'intégralité de la mesure, celui-ci sera exclu de la mesure et du calcul.

Exonérations

Il n'a pas été identifié de motifs d'exonérations.

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre = ((Somme des (pourcentage de conformité trimestriel de chaque ligne* son trafic trimestriel)) / la somme des trafics trimestriels des lignes du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - *Résultat trimestriel* =
$$\frac{(PC_{L1 \text{ trimestre } 1} \times T_{L1 \text{ trimestre } 1}) + (PC_{L2 \text{ trimestre } 1} \times T_{L2 \text{ trimestre } 1})}{(T_{L1 \text{ trimestre } 1} + T_{L2 \text{ trimestre } 1})} \times 100$$

- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

Arrêt au trottoir

Thématique Qualité de Service : « Accessibilité »

Service de référence

Le voyageur monte ou descend de l'autobus sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement gênant, des travaux ou toutes autres gênes (objets sur la chaussée, etc.).

Périmètre de la mesure

Les sous-réseaux concernés par l'indicateur sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Bus en site propre (BSP)	Bus Paris	Bus petite couronne	Noctilien
X	X	X	X

Objectifs de conformité et montant du bonus / malus

Sous-réseaux	Borne inférieure	Objectif de conformité	Borne Supérieure	Montant bonus / malus
Bus en site propre (BSP)	98,5	99,5	100	+/- 67 499 €
Bus Paris	98,5	99,5	100	+/- 404 996 €
Bus petite couronne	98,5	99,5	100	+/- 404 996 €
Noctilien	98,5	99,5	100	+/- 67 499 €

Principe de la mesure et application terrain

Type de mesure et périodicité :

Type de mesure	Périodicité du bonus/malus de l'indicateur	Périodicité de diffusion des résultats de l'indicateur
La mesure est de type ECM (Enquête Client Mystère)	Annuelle	Les résultats sont transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement (par sous-réseau) à IDFM

Echantillonnage de la mesure :

Sous-réseaux	Nombre de ligne par sous-réseau	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés par enquête	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés	Nombre mini de véhicules/points d'arrêt mesurés
--------------	---------------------------------	---	---	---

			par sous-réseau et par mois	par sous-réseau et par trimestre
Bus en site propre (BSP)	2	5	20	60
Bus Paris	61	5	610	1830
Bus petite couronne	192	5	1920	5760
Noctilien	32	1	64	192

Grille de mesure :

Critères	Démérites
Arrêt au trottoir	Seuil 0
<ul style="list-style-type: none"> Distance au trottoir non conforme - Montée Distance au trottoir non conforme - Descente 	<p>100</p> <p>100</p>

La mesure de « l'arrêt au trottoir » est déclarée conforme si, à chaque montée ou descente du véhicule, le client mystère constate que l'arrêt au trottoir est réalisé, selon le service de référence.

Chaque montée correspond à une mesure et chaque descente correspond à une mesure.

Si l'arrêt ne peut être réalisé au trottoir, à la montée ou à la descente, pour cause d'impossibilité technique (travaux, stationnement gênant ou autres gênes (objet sur la chaussée, etc.)), la mesure (montée ou descente) est conforme.

Exonérations

Les cas d'exonérations possibles de la mesure sont définis dans les cas ci-dessous :

Cas d'exonération 1 :

- Les mesures des « arrêts techniquement infaisables » ne seront pas prises en compte dans le taux de conformité de l'indicateur.
 - RATP transmet un listing des arrêts techniquement infaisables exonérés (avec un détail de la situation et des photos)

En complément, IDFM et la RATP conviennent de se rapprocher en cas de dégradation significative des résultats, afin d'examiner les causes, les actions correctives et les éventuelles exonérations à appliquer.

Méthode de calcul des résultats

Calcul de la note de conformité :

- Calcul mensuel pour un sous-réseau :**

- Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un mois =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel de chaque ligne du sous-réseau * son trafic mensuel)) / la somme des trafics mensuels du sous-réseau) * 100
- Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat mensuel} = \frac{(P_{CL1} \times T_{L1}) + (P_{CL2} \times T_{L2})}{(T_{L1} + T_{L2})} \times 100$$
- **Calcul trimestriel pour un sous-réseau :**
 - Pourcentage de conformité d'un sous-réseau pour un trimestre =
 ((Somme des (pourcentage de conformité mensuel du sous-réseau * son trafic mensuel) pour chaque mois) / la somme des trafics trimestriels du sous-réseau) * 100
 - Exemple : Pour un sous-réseau « SR1 », qui comprend les lignes L1 et L2, le calcul est le suivant :
 - PC = pourcentage de conformité
 - T = Trafic
 - $$\text{Résultat trimestriel} = \frac{(P_{CSR1 \text{ mois } 1} \times T_{SR \text{ mois } 1}) + (P_{CSR1 \text{ mois } 2} \times T_{SR \text{ mois } 2}) + (P_{CSR \text{ mois } 3} \times T_{SR \text{ mois } 3})}{(T_{SR \text{ mois } 1} + T_{SR \text{ mois } 2} + T_{SR \text{ mois } 3})} \times 100$$
- **Calcul annuel par sous-réseau :**
 - Moyenne arithmétique des trimestres de l'année calendaire.

Note :

- Tous les calculs sont réalisés avec des nombres à une décimale.
- Les calculs ci-dessus sont valables uniquement pour des périodes complètes.

Reporting

Les résultats sont transmis par sous-réseau à IDFM :

- Mensuellement
 - A titre d'information ;
- Trimestriellement
 - Une présentation trimestrielle des résultats est réalisée lors du comité Qualité de Service IDFM ;
 - Reporting des exonérations relatives au cas 1 ;
- Annuellement
 - Un bilan annuel des résultats est réalisé lors du comité Qualité de Service IDFM du premier trimestre de l'année suivante.

ANNEXE VII-A-18

INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION VOYAGEURS

Depuis 2016, une enquête est réalisée chaque année par Ile-de-France Mobilités auprès des voyageurs utilisant le réseau RATP pour évaluer leur satisfaction et obtenir 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 du service RATP ;
- d'autre part, la perception de l'évolution du service RATP par les voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon des voyageurs du réseau RATP est interrogé. Cet échantillon doit garantir une fiabilité statistique des résultats en cohérence avec les seuils de déclenchement de l'incitation financière.

A partir de cette enquête, un indice de perception voyageurs est calculé annuellement pour chaque ligne ou sous-réseau et donne lieu à bonus-malus.

1. Modalités de réalisation de l'enquête

1.1 Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés et plan de sondage

L'enquête s'adresse aux voyageurs fréquents (ayant déclaré voyager au moins une fois par semaine sur le réseau) sur l'ensemble des sous-réseaux exploités par la RATP : RER, métro, tramways et bus. Afin d'assurer la pérennité du dispositif, une fois la structure de l'échantillon définie conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés en face-à-face dans les gares et stations auprès d'un échantillon de 66 000 voyageurs du réseau RATP. Les voyageurs sont interrogés dans les gares des lignes A et B du RER, dans les stations du métro et du tramways ainsi qu'aux points d'arrêt des lignes de bus exploitées par la RATP.

Pour assurer la représentativité de chaque ligne ou sous-réseau et la cohérence des seuils de déclenchement de l'incitation financière quel que soit le mode, l'échantillon annuel d'enquêtes est réparti de la façon suivante :

MODE	LIGNES/SOUS-RESEAU	TAILLE DE L'ECHANTILLON ANNUEL	MARGE D'ERREUR DE L'ECHANTILLON
RER	RER A	6 000	1,0

	RER B	6 000	1,0
	<i>Total RER :</i>	12 000	
METRO	Métro 1	1 700	1,7
	Métro 2	1 530	1,7
	Métro 3-3bis	1 810	1,7
	Métro 4	2 200	1,7
	Métro 5	1 810	1,7
	Métro 6	2 000	1,7
	Métro 7-7bis	2 200	1,7
	Métro 8	2 000	1,7
	Métro 9	1 810	1,7
	Métro 10	1 810	1,7
	Métro 11	1 810	1,7
	Métro 12	1 810	1,7
	Métro 13	2 400	1,7
	Métro 14	1 300	1,7
	<i>Total Métro :</i>	26 190	
TRAMWAY	T1	2 500	1,7
	T2	1 810	1,7
	T3a	1 810	1,7
	T3b	1 810	1,7
	T5	1 810	1,6
	T6	1 810	1,6
	T7	1 350	1,7
	T8	1 500	1,7
		<i>Total Tramway :</i>	14 400
BUS¹²	TVM	1 300	1,7
	Bus Paris/Bus Petite Couronne	12 110	0,7

¹² NB : les lignes de bus Noctilien ne sont pas enquêtées.

	<i>Total réseau de bus :</i>	13 410	
TOTAL RATP :		66 000 enquêtes	

Les voyageurs sont interrogés à Paris, en petite et grande couronne, sur environ 300 sites choisis sur l'ensemble de l'Île-de-France pour assurer la représentativité de chaque ligne ou sous-réseau. Le plan de sondage est arrêté d'un commun accord avant le lancement du terrain d'enquête et doit assurer la représentativité du réseau RATP. Il s'organise de la façon suivante :

MODE	Nombre de lignes	Nombre de points d'enquêtes
RER	2	RER A : 12 gares RER B : 10 gares
METRO	14	10 stations / ligne
TRAMWAY	8	10 stations / ligne
BUS¹³	TVM : 1	4 stations
	Bus Paris/Bus Petite Couronne : 28	2 arrêts / ligne
TOTAL RATP	53	302

Ce plan de sondage pourra être adapté pour intégrer les futurs prolongements de lignes de métro ou tramway qui seront mises en service pendant la durée du contrat.

1.2 Réalisation de l'enquête

Le mode de recueil sera le face-à-face. Les lieux et périodes d'enquête, ainsi que le contenu des questionnaires (un questionnaire par mode) sont fixés conjointement entre Île-de-France Mobilités et la RATP.

Les enquêtes sont réalisées tout au long de l'année, y compris dans les périodes de vacances scolaires, du lundi au samedi. Les enquêtes seront interrompues les jours de grèves pour des raisons de sécurité et d'impossibilité d'accès aux points d'enquêtes. Dans la mesure du possible, ces enquêtes sont reprogrammées pour respecter la volumétrie annuelle d'enquêtes.

En cas de travaux importants impactant un lieu d'enquête, Île-de-France Mobilités et la RATP conviendront d'un nouveau lieu d'enquête.

En raison d'une baisse de fréquentation des transports durant la période estivale, Île-de-France Mobilités et la RATP décideront conjointement chaque année s'il est nécessaire de suspendre les enquêtes sur une courte période durant l'été (période qui sera précisée au cours du 1^{er} trimestre de l'année en cours).

¹³ NB : les lignes de bus Noctilien ne sont pas enquêtées.

Les enquêtes seront réparties comme suit :

- 48% en heures de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00),
- 32% en heures creuses (9h00-17h00),
- 20% le samedi.

Les voyageurs sont interrogés à partir d'un questionnaire court, portant sur des thèmes en cohérence avec ceux mesurés par les indicateurs de qualité produite, à savoir :

- la ponctualité,
- l'information aux voyageurs,
- la propreté,
- le contact voyageurs,
- l'accessibilité,
- la vente et les validations,
- le sentiment de sûreté.

Le questionnaire permet d'évaluer la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête.

L'évaluation de la satisfaction est réalisée sur la base d'une échelle de cotation en 4 niveaux (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait).

1.3 Restitution / Reporting / Analyse

Les résultats sont transmis par Île-de-France Mobilités à la RATP chaque mois, chaque trimestre et chaque année.

Une réunion de restitution des résultats sera réalisée chaque année du contrat, ainsi qu'un travail conjoint d'analyse des équipes d'Île-de-France Mobilités et de la RATP.

2. Calcul de l'indicateur global de perception voyageur

L'indicateur global de perception voyageur est calculé de façon annuelle.

2.1 1ère étape : calcul du score de chacune des thématique

L'agrégation des résultats des différentes questions par thématique permet de calculer un score de satisfaction pour chacune des thématiques 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 :

- La ponctualité ;
- L'information en situation normale ;

- L'information voyageurs en situation perturbée ;
- Le contact voyageurs ;
- La propreté ;
- L'accès aux gares, stations et points d'arrêts ;
- La vente et la validation.

Au sein de chaque thématique, les questions rentrant en compte dans le calcul de l'indicateur global de perception portent le même poids.

2.2 Pondération des thématiques par mode

Chacune des thématiques est pondérée selon le système suivant :

THEMATIQUES	Poids de la thématique			
	RER	METRO	TRAMWAY	BUS
Ponctualité	4	4	4	4
Information en situation normale	2	2	2	2
Information voyageurs en situation perturbée	3	3	3	3
Contact voyageurs	2	2	2	2
Propreté	2	2	2	2
Accès aux gares, stations et points d'arrêts	3	3	0	1
Vente et validation	2	2	2	2
Global	18	18	15	16

Des questions sur la sûreté sont intégrées au questionnaire à titre informatif. Elles ne sont donc pas prises en compte dans le système d'incitations financières.

2.3 3ème étape : calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » par ligne ou sous-réseau du réseau RATP

L'indice global de perception, dit indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » est la moyenne des scores pondérés de chacune des thématiques, et ce, pour chacun des lignes de RER, métro, tramway et au global pour le sous-réseau bus.

3. Application du bonus-malus

L'incitation financière associée à l'indicateur global de perception se décompose en deux parties :

- Un Bonus/Malus lié à l'évolution du résultat de l'indicateur global de perception d'une année N par rapport à une année N-1 ;
- Un Bonus/Malus lié à l'atteinte d'un objectif « statique » pour l'année N.

Ce mécanisme s'applique pour :

- A la ligne pour les réseaux RER, métro et tramways ;
- Au global du réseau de bus (TVM, bus Paris et bus Petite Couronne).

Le bonus/malus est calculé annuellement.

3.1 Montant et répartition de l'enveloppe financière

L'enveloppe de Bonus/Malus affectée à chaque ligne est divisée en deux sous-enveloppes, répondant aux deux mécanismes d'incitation financière :

- **70%** du montant est affecté à l'atteinte d'un objectif d'évolution annuelle de l'indicateur Perception voyageurs de chaque ligne ;
- **30%** du montant est affecté à l'atteinte d'un objectif « statique » pour ce même indicateur et pour chaque ligne.

La répartition de l'enveloppe financière dédiée à l'enquête perception dont le montant global, pour l'ensemble du réseau RATP, est de 25 000 000 € est la suivante :

Ligne	Enveloppe financière totale (en €)	Enveloppe financière (en €) – partie évolutive (70%)	Enveloppe financière (en €) – partie statique (30%)
RER			
RER A	5 249 948 €	3 674 963 €	1 574 984 €
RER B	3 083 303 €	2 158 312 €	924 991 €
METRO			
Métro 1	970 397 €	679 278 €	291 119 €
Métro 2	577 024 €	403 917 €	173 107 €
Métro 3-3bis	523 325 €	366 328 €	156 998 €
Métro 4	892 500 €	624 750 €	267 750 €
Métro 5	615 329 €	430 730 €	184 599 €

Métro 6	580 673 €	406 471 €	174 202 €
Métro 7-7bis	719 629 €	503 740 €	215 889 €
Métro 8	566 083 €	396 258 €	169 825 €
Métro 9	761 348 €	532 944 €	228 405 €
Métro 10	252 083 €	176 458 €	75 625 €
Métro 11	216 049 €	151 234 €	64 815 €
Métro 12	453 186 €	317 230 €	135 956 €
Métro 13	718 313 €	502 819 €	215 494 €
Métro 14	487 311 €	341 118 €	146 193 €
TRAMWAY			
T1	408 226 €	285 758 €	122 468 €
T2	401 537 €	281 076 €	120 461 €
T3a	439 587 €	307 711 €	131 876 €
T3b	412 769 €	288 938 €	123 831 €
T5	111 102 €	77 772 €	33 331 €
T6	121 688 €	85 181 €	36 506 €
T7	63 965 €	44 776 €	19 190 €
T8	124 439 €	87 107 €	37 332 €
BUS			
TVM+ Bus Paris + Bus Petite couronne	6 249 938 €	4 374 956 €	1 874 981 €
TOTAL RATP :	24 999 750 €	17 499 825 €	7 499 925 €

3.2 Mécanisme pour la partie « évolutive » de l'indicateur global de perception

Chaque année et pour chaque ligne de RER, métro, tramway ou au global du réseau de bus, le montant du bonus-malus de la partie « évolutive » est calculé en fonction de l'évolution de l'indicateur global de perception d'une année A par rapport à celui de l'année A-1.

Ainsi, en considérant que :

- EVOL = l'évolution du résultat de l'année A par rapport au résultat de l'année A-1 ;
- ME = marge d'erreur statistique de l'échantillon de la ligne ou du réseau considéré(e) ;
- Les résultats de l'indicateur global de perception et EVOL sont retenus avec un chiffre après la virgule ;
- Les calculs sont faits avec l'ensemble des chiffres après la virgule mais les résultats sont présentés avec un chiffre après la virgule avec la règle d'arrondi classique sur le 2ème

chiffre pour faciliter l'interprétation des évolutions et le franchissement des différents seuils qui déclenchent les bonus/malus ;

Ex :

0,17 = 0,2

0,14 = 0,1

0,15 = 0,2

le bonus-malus s'applique de la manière suivante :

Seuil de l'évolution	Bonus/Malus attribué à la ligne
$EVOL \leq -ME - 1,0\%$	Malus maximum
$-ME - 1,0\% < EVOL < -ME$	Malus maximum * $(EVOL + ME) / (-1,0\%)$
$-ME \leq EVOL \leq +ME$	Ni bonus, ni malus
$+ME < EVOL < +ME + 1,0\%$	Bonus maximum * $(EVOL - ME) / 1\%$
$EVOL \geq +ME + 1,0\%$	Bonus maximum

NB : Les marges d'erreurs sont fixées sur la base des 2 éléments suivants :

- la base de répondants définie pour chaque ligne (cf paragraphe 1.1 colonne TAILLE DE L'ECHANTILLON ANNUEL)
- la proportion (le score, XX%) basée sur les résultats obtenus par la RATP en 2019 (janvier à novembre).

Toute modification d'un de ces éléments modifie les marges d'erreur à appliquer.

3.3 Mécanisme pour la partie « statique » de l'indicateur global de perception

Chaque année et pour chaque ligne, le montant du bonus-malus de la partie « statique » est calculé en fonction de l'objectif (fixé selon les résultats de l'année 2019, sans le mois de décembre), pour chaque ligne dans le tableau suivant :

Ligne/Réseau	Objectifs 2021-2024
RER	

RER A	79,8%
RER B	77,9%
METRO	
Métro 1	85,6%
Métro 2	86,0%
Métro 3-3bis	83,7%
Métro 4	79,9%
Métro 5	83,6%
Métro 6	82,0%
Métro 7-7bis	79,5%
Métro 8	80,9%
Métro 9	83,8%
Métro 10	83,4%
Métro 11	84,2%
Métro 12	83,5%
Métro 13	75,7%
Métro 14	88,8%
TRAMWAY	
T1	73,7%
T2	84,2%
T3a	84,6%
T3b	82,9%
T5	85,6%
T6	86,5%
T7	87,9%
T8	87,5%
BUS	
TVM + bus Paris + bus Petite Couronne	81,8%

Pour chaque année et pour chaque ligne :

- la marge d'erreur considérée autour de l'objectif est la marge d'erreur statistique de l'échantillon d'enquêtes de la ligne ou du réseau considéré(e) ;
- la borne supérieure du mécanisme est située à +4,0% au-dessus de l'objectif ;
- la borne inférieure du mécanisme est située à -6,0% en-dessous de l'objectif.

Ainsi, en considérant que :

- OBJ = l'objectif à atteindre,
- IGP = le résultat de l'indicateur global de perception pour une année A ;
- ME = marge d'erreur statistique de l'échantillon de la ligne ou du réseau considéré(e) ;
- Borne inférieure = $OBJ - 6,0\%$;
- Borne supérieure = $OBJ + 4,0\%$;
- Les résultats de l'IGP et EVOL sont retenus avec un chiffre après la virgule ;
- Les calculs sont faits avec l'ensemble des chiffres après la virgule mais les résultats sont présentés avec un chiffre après la virgule avec la règle d'arrondi classique sur le 2^{ème} chiffre pour faciliter l'interprétation des évolutions et le franchissement des différents seuils qui déclenchent les bonus/malus.

Ex :

0,17 = 0,2

0,14 = 0,1

0,15 = 0,2

le bonus-malus s'applique de la manière suivante :

Niveau de l'IGP	Bonus/Malus attribué à la ligne
IGP <= Borne inférieure	Malus maximum
Borne inférieure < IGP < OBJ - ME	Malus maximum * (IGP - OBJ + ME) / (Borne inférieure - OBJ + ME)
OBJ -ME <= IGP <= OBJ +ME	Ni bonus, ni malus
OBJ +ME < IGP < Borne supérieure	Bonus maximum * (IGP - OBJ - ME) / (Borne supérieure - OBJ - ME)
IGP >= Borne supérieure	Bonus maximum

NB : Les marges d'erreurs sont fixées sur la base des 2 éléments suivants :

- la base de répondants définie pour chaque ligne (cf paragraphe 1.1 colonne TAILLE DE L'ECHANTILLON ANNUEL)
- la proportion (le score, XX%) basée sur les résultats obtenus par la RATP en 2019 (janvier à novembre).

Toute modification d'un de ces éléments modifie les marges d'erreur à appliquer.

3.4 Calcul du bonus/malus global pour chaque ligne

Pour chaque année et chaque ligne, le bonus/malus attribué correspond à la somme du bonus/malus relatif à la partie « évolutive » et du bonus/malus relatif à la partie « statique ».

4. Surveillance et pilotage du dispositif

Ile-de-France Mobilités, en association avec la RATP et à la demande éventuelle de celle-ci, peut mandater un prestataire externe pour auditer le terrain, l'administration et le traitement des enquêtes.

- Pour rappel, le prestataire d'audit a pour vocation de vérifier :
 - Le respect des consignes fournies aux enquêteurs (administration des enquêtes, présence sur le terrain, respect des consignes, etc.) ;
 - Le traitement et la chaîne de calcul des résultats (fiabilité des données, pertinence & qualité du redressement ainsi que des calculs relatifs aux significativités) ;
 - Les contrôles téléphoniques réalisés par le prestataire de mesure (rappel de X% des n° de téléphones collecter lors des enquêtes pour vérifier que les voyageurs ont bien été interrogés).

B - INVENTAIRE ECO STATION BUS

ANNEXE VII-B-1
INVENTAIRE ECO STATION BUS

Nom de la GR / Eco Station Bus	Commune d'implantation	Intérêt	Code INSEE de la commune d'implantation	Adresse de la gare routière / éco-station bus	Coordonnées géographiques Longitude	Coordonnées géographiques Latitude	Etat d'avancement (existant, en étude, en travaux)	Date de mise en service (ou prévisionnelle)	Maitrise d'ouvrage	Propriétaire Foncier	Nombre d'exploitants	Nom du/des exploitant(s)	Nombre de transporteurs	Nom du/des transporteur(s)	Nombre de poste total	Local présent pour personnel EVB
Antony	Antony	Régional	92002	Boulevard Pierre Brossolette 92160 Antony	2.301013	48.754916	projet ESB	1988	RATP	RATP	1	RATP	2	RATP PALLADIN	12	oui
Asnières - Gabriel Péri	Asnières-sur-Seine	Majeur	92004	angle rue Gabriel Peri/ rue des Bas 92210 Asnières	2.294514	48.916435	En service	1980	RATP	CD 92	1	RATP	1	RATP	20	oui
Athis Mons - Porte de l'Essonne	Athis Mons	Majeur	91027	avenue jean pierre benard 91200 Athis-Mons	2.372257	48.714536	En service	2013	IDFM	IDFM	1	RATP (contrat de délégation)	4	RATP Bord de l'Eau / ATHIS CARS KEOLIS ORLY RUNGIS TRANSPORTS DANIEL MEYER	8	oui
Bagnolet Galliéni	Bagnolet	Régional	93006	Gare routière av. du Général de Gaulle 93170 Bagnolet	2.415217	48.865279	En service	1993	RATP	Ville de Bagnolet	1	RATP	1	RATP	17	oui
Bobigny - Pablo Picasso	Bobigny	Régional	93008	Rue Pablo Picasso 9300 Bobigny	2.448995	48.907978	En service	1983	RATP	Ville de Bobigny	1	RATP	4	RATP CIF Trans Val de France / TVF - Trans Val de France TRA	27	oui
Bry-sur-Marne	Bry-sur-Marne	Majeur	94015	rue de REIMS 94360 Bry-sur-Marne	2.52507	48.844327	En service	1995	RATP (partiellement) Ville de Bry-sur-Marne (en majorité)	Ville de Bry-sur-Marne	1	RATP	1	RATP	5	oui
Champigny - Saint-Maur	Saint-Maur-des-Fossés	Régional	94068	Place de la Gare de champigny 94210 Saint-Maur des fossés	2.510312	48.807106	En service	1978	RATP (en majorité) Ville de Saint-Maur-des-Fossés (2 quais)	RATP	1	RATP	2	RATP SITUS	20	oui

Château de Vincennes	Paris Vincennes	Régional	75112 94080	Entre 13 avenue de Nogent et route des Pelouses Paris 75012	2.440829	48.844453	projet ESB	1982	RATP	Ville de Paris Ville de Vincennes Ministères des Armées CD 94	1	RATP	1	RATP	25	oui
Denfert Rochereau	Paris	Majeur	75114	2 Place Denfert Rochereau Boulevard Saint Jacques Paris 75014	2.334783	48.833584	En service		RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	2	oui
Eglise de Pantin	Pantin	Local	93055	159 avenue Jean Lolive 93500 Pantin	2.413522	48.893762	En service	1992	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	12	oui
Fort d'Aubervilliers	Aubervilliers	Régional	93001	Avenue Jean Jaurès 93300 Aubervilliers	2.398459	48.909619	En service	1967	RATP (mobilier, jusqu'en mars 2021). Projet urbain en cours (MOA: SGP et GPA)	Agence Foncière et Technique de la Région Parisienne	1	RATP (jusqu'en mars 2021) puis PLAINE COMMUNE (à partir de mi-2021, à confirmer)	1	RATP	12	oui
Gare de Lyon	Paris	Régional	75112	Face au 191, rue de Bercy Paris 75012	2.37447	48.843219	En service	1991	RATP	Ville de Paris SNCF	1	RATP (convention)	3	RATP Navette SNCF bus direct aéroport cdg	13	oui
Garges Sarcelles	Garges-lès-Gonesse	Régional	95268	Terre-plein Avenue Salvador Allende 95400 Garges-lès-Gonesse	2.390253	48.976917	En service	2015	RATP	Ville de Garges-lès-Gonesse Ville de Sarcelles	1	RATP (contrat de délégation)	4	RATP Bus Val d'Oise/CIF CIF Filéo KMR	17	oui
Joinville-le-Pont	Joinville-le-Pont	Régional	94042	avenue Jean Jaurès 94340 Joinville	2.464391	48.821024	En service	2013	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	17	oui

La Croix de Berny	Antony	Majeur	92002	2 r de l'ouest 92160 Antony	2.305147	48.762919	En service		RATP	CD 92	1	RATP	3	RATP Paladin CEAT	4	oui
La Défense	Puteaux	Régional	92062	Voie perronet, 92800 puteaux	2.240029	48.890820	En service	2001	RATP Paris La Défense	Paris La Défense	1	RATP	1	RATP	45	oui
Mairie d'Issy	Issy-les- Moulineaux	Régional	92040	rue hoch / rue kléber 92 Issy les moulineaux	2.2742117	48.8247925	En service	1993	Ville d'Issy-Les- Moulineaux	Ville d'Issy- Les- Moulineaux	1	RATP (convention)	1	RATP	4	oui
Neuilly-Plaisance	Neuilly- Plaisance	Régional	93049	Bd Gallieni 93360 Neuilly- Plaisance	2.514734	48.853045	En service	2006	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	12	oui
Noisy-Champs	Champs sur Marne			Entre les boulevards Archimède et Newton 77420 Champs sur Marne			En service		RATP	EPA MARNE	1	RATP	1	RATP	7	oui
Noisy-le-Grand Mont d'Est	Noisy-le- Grand	Régional	93051	boulevard du Mont D'Est 93160 Noisy-le- Grand	2.551385	48.840769	En service	2013	RATP	RATP	1	RATP	2	RATP SNCF	23	oui
Orsay ville	Orsay	Majeur	91471	Boulevard Dubreuil 91400 Orsay	2.18186769382	48.6973902758	En service		Paris Saclay (mobilier)	RATP	1	NON DEFINI	5	Les cars d'orsay Savac Albatrans Transport Daniel Meyer	4	non
Parc de Saint-Cloud	Saint-Cloud	Majeur	92064	5 r dantan 92210 Saint-Cloud	2.222219	48.842983	En service	1997	RATP	CD 92	1	RATP	1	RATP	13	oui
Pierrefitte - Stains	Pierrefitte- sur-Seine	Majeur	93059	Avenue Ledru Rollin 93380 - Pierrefitte	2.371277	48.963747	En service	1999	Plaine Commune (mobilier) RATP	SNCF	1	RATP	1	RATP	6	oui

									(pistes et quais)							
Pont de Neuilly	Neuilly-sur-Seine	Majeur	92051	avenue charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine	2.269039	48.881789	En service	1990	Ville de Neuilly sur seine	Ville de Neuilly sur seine	1	RATP (transfert de gestion)	1	RATP	7	oui
Pont de Sèvres	Boulogne-Billancourt	Régional	92012	Avenue du général leclerc, 92100 Boulogne Billancourt	2.235475	48.830944	En service	1990	RATP	CD 92	1	RATP	3	RATP Phébus Transdev (affrétées RATP)	19	oui
Porte de Champerret	Paris	Majeur	75117	Place Stuart Merrill Paris 75017	2.292292	48.885845	En service	1984	RATP	Ville de Paris	1	RATP	1	RATP	16	oui
Porte de la Vilette - Cité des Sciences	Paris	Majeur	75119	81 boulevard Mac Donald Paris 75019	2.386551	48.897602	En service	2015	RATP	Ville de Paris RATP	1	RATP	1	RATP	12	oui
Porte des Lilas - Charles Cros	Paris	Régional	75120	1 rue Charles Cros Paris 75020	2.407434	48.876579	En service	1995	RATP	Ville de Paris RATP	1	RATP	1	RATP	11	oui
Porte d'Italie	Paris	Régional	75113	Boulevard Massena Square Hélène Boucher Paris 75013	2.360269	48.81894	En service	1988	RATP Ville de Paris	Ville de Paris	1	RATP	1	RATP	9	oui
Porte d'Orléans (Avant-cour)	Paris	Régional	75114	123 avenue du général Leclerc 75014 Paris	2.325835	48.822764	En service		RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	8	oui
Porte d'Orléans (Ernest Reyer)	Paris	Régional	75114	8 place du 25 août 1944 Paris 75014	2.324811	48.822452	En service	1989	RATP	Ville de Paris	1	RATP	1	RATP	10	oui

Rungis - Marché international	Chevilly- Larue	Majeur	94021	Avenue de la Cité 94550 Chevilly la Rue	2.360483	48.761088	En service	1993	RATP	SEMMARIS	1	RATP	2	RATP Kéolis	18	oui
Saint-Denis Université	Saint-Denis	Régional	93066	Avenue de Stalingrad 93200 Saint-Denis	2.365075	48.945681	En service	1998	RATP	RATP	1	RATP	4	RATP CIF Flixbus Blablacar	21	oui
Saint-Maur - Créteil RER	Saint-Maur- des-Fossés	Majeur	94068	Rue Leroux 94100 Saint-Maur	2.472104	48.806191	En service	1993	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	8	oui
Sceaux Robinson RER	Sceaux	Régional	92071	3 avenue de la gare, 92330 Sceaux	2.281333	48.779719	En service	1993	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	7	oui
St-Rémy-lès- Chevreuse	St-Rémy- lès- Chevreuse	Régional	78575	2 rue Dittle 78470 Saint Rémy les chevreuse	2.069861	48.703242	En service	1989	Ville de St- Rémy-lès- Chevreuse (mobilier) RATP (psites et quais)	RATP	1	NON DEFINI	3	Sovac Sqybus	7	non
Sucy-Bonneuil (Est)	Sucy-en- Brie	Régional	94071	1 place de la Gare 94370 Sucy en Brie	2.5083105	48.7709167	En service		Ville de Sucy (mobilier) RATP (psites et quais)	RATP	1	NON DEFINI	2	SITUS	5	oui
Sucy-Bonneuil (Ouest)	Sucy-en- Brie	Régional	94071	9 r marco polo 94370 Sucy- en-Brie	2.5066426	48.771778	En service	2011	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	4	oui
Torcy	Torcy	Régional	77468	Avenue Jean Moulin 77200 Torcy	2.656251	48.838239	En service	2019	Collectivité locale	Collectivité locale	1	RATP (appel d'offre)	9	RATP Transdev (plusieurs) SNCF	18	oui

Villejuif - Louis Aragon	Villejuif	Majeur	94076	Angle boulevard Stalingrad / rue Maxime Gorki 94800 Villejuif	2.367114	48.786619	En service	1987	RATP	RATP	1	RATP	1	RATP	11	oui
Villiers-sur-Marne- Le Plessis-Trévisé	Villiers-sur-Marne	Régional	94079	Rue Robert Schumann 94350 Villiers sur Marne	2.542976	48.822958	En service	2013	RATP (côté talus) Ville de Villiers-sur-Marne (côté ville)	Ville de Villiers-sur-Marne	1	RATP	2	RATP SNCF	18	oui
Gare du Nord	Paris	Régional	75010	Voie perronet, 92800 puteaux	2.357816	48.880365	En service	2000	RATP (mobilier, jusqu'à début 2021) Travaux en cours (futur MOA ?)	SNCF	1	RATP	2	RATP SNCF	24	oui
Pont de Bezons	Bezons	Majeur	95870	Place Lénine, 95870 Bezons	2.2192606	48.9215226	En service		RATP	Ville de Bezons CD 95	1	RATP (régularisation en cours)	1	RATP	4	oui

C - PRESENCE EN GARE

ANNEXE VII-C-1
PRESENCE HUMAINE EN GARES ET STATIONS

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

VIII - CONNAISSANCE DU TRAFIC

IX - SURETE

ANNEXE IX-1 INDICATEURS SURETE

Cette annexe a pour objectif de présenter les différents indicateurs de sûreté que Île de France Mobilités souhaite suivre dans le cadre du prochain contrat (2021-2024).

Ces indicateurs se décomposent en cinq catégories :

- Les atteintes portées contre les personnes et les biens
- Les signalements de colis délaissés avec un focus sur les équipages cyno-détection d'explosif
- La vidéoprotection
- Les appels du 3117
- Le suivi de l'activité des équipes du GPSR

1. Indicateurs liés aux atteintes portées contre les personnes et les biens

Il s'agit des faits relatifs aux différents types d'atteintes qui sont portées contre les voyageurs, contre les personnels de la RATP et contre les biens de l'entreprise que le département de la sécurité recense sur les différents réseaux exploités par la RATP.

Ces données sont issues :

- Des « fiches alarmes » renseignées par les opérateurs du PC sécurité,
- Des éléments communiqués par le Centre de Traitement des Images de Vidéo-protection (CTIV) dans le cadre du traitement des demandes de réquisition d'images qui lui sont transmises par les services de police,
- Des fiches d'atteintes renseignées par les agents des départements d'exploitation (réseaux ferrés, réseaux de surface),
- Des rapports journaliers de la permanence générale des réseaux d'exploitation,
- Des copies des récépissés de dépôt de plainte des agents,
- Des réclamations adressées par les voyageurs au service clientèle de la RATP.

1.1 Atteintes à l'encontre des voyageurs (catégorie A)

Les données afférentes aux voyageurs recensées par la RATP ne sauraient se substituer à celles de la Préfecture de Police, seule habilitée à communiquer en la matière. Elles s'inscrivent dans une logique complémentaire, différente et non concurrente de celle de la Police.

Les atteintes à l'encontre des voyageurs recensées par la RATP sont exprimées en nombre de faits. Sur demande d'IDFM, la RATP pourra communiquer le nombre de victimes.

Ces atteintes sont composées :

- Des atteintes volontaires à l'intégrité physique / violences simples (A1) qui regroupent :
 - Les menaces avec armes
 - Les atteintes à mains nues
 - Les atteintes avec arme
 - Les atteintes avec arme par destination hors jets de projectile
 - Les jets de projectile avec victime (A11)

- Des atteintes sexuelles et sexistes (B = B1+B2+B3+B31) qui regroupent :
 - Les viols ou tentatives de viols (B1)
 - Les Autres atteintes sexuelles avec contact (B2) : ce sont les attouchements à caractère sexuel (exemples : individu se frottant contre une voyageuse, individu caressant une partie du corps d'une voyageuse, ...)
 - Les Autres atteintes sexuelles sans contact (B3) : ce sont les exhibitions sexuelles (ex : individu se masturbant devant une voyageuse)
 - Le nombre de procès-verbaux pour outrage sexiste (B31)
- Des vols commis avec violences et / ou avec menaces (C) qui regroupent :
 - Les vols à l'arraché
 - Les vols commis avec violences
- Des vols à la tire / vols simples (D1) :
 Ils correspondent aux vols sans violences (c'est-à-dire aux vols autres que ceux de la catégorie « C »).
 La RATP les comptabilise en tant que vols à la tire uniquement, les informations dont elle dispose ne lui permettant pas de distinguer les vols simples.
- Des Atteintes volontaires non physiques (A2) : insultes, menaces :
 Pas de données actuellement pour la RATP. Cet item sera alimenté si l'information est disponible pendant la durée du contrat.

Total atteintes à l'encontre des voyageurs (A) = A1+B+C+D1+A2

- A1 étant le nombre d'atteintes volontaires à l'intégrité physique / violences simples
- B étant le nombre d'atteintes sexuelles et sexistes
- C étant le nombre de vols commis avec violences ou menaces
- D1 étant le nombre de vols à la tire / vols simples
- A2 étant le nombre d'atteintes volontaires non physiques

Ratio des atteintes physiques voyageurs par million de voyages

Il correspond au rapport entre le nombre d'atteintes portées contre les voyageurs (hors vols tire / vols simples) et le trafic.

Il est égal à : $(A1+B+C) / T$

- A1 étant le nombre d'atteintes volontaires à l'intégrité physique / violences simples
- B étant le nombre d'atteintes sexuelles et sexistes
- C étant le nombre de vols commis avec violences ou menaces
- T étant le « trafic voyageurs » exprimé en millions de voyages, tous réseaux

1.2 Atteintes aux agents (catégorie A bis)

Les agents sont regroupés en fonction de l'activité qu'ils exercent au moment où ils sont victimes de l'atteinte.

Ainsi on distingue : les agents « polyvalents » qui assurent des missions de vente et d'assistance aux voyageurs mais également des missions de « maîtrise du territoire », les agents de conduite (conducteur de métro, de RER, de bus et de tramway), les agents de contrôle et les agents de sûreté (GPSR).

**Les atteintes à l'encontre des agents sont exprimées en nombre de faits.
 Sur demande d'IDFM, la RATP pourra communiquer le nombre de victimes.**

Ces atteintes se composent :

- Des atteintes volontaires physiques (A1 bis) qui regroupent :
 - Les atteintes à l'intégrité physique
 - Les menaces proférées à l'aide d'une arme
- Des Outrages / menaces (A2 bis) qui regroupent :
 - Les insultes
 - Les menaces

Total atteintes aux agents (A bis) = A1 bis +A2 bis

- **A1 bis** étant le nombre total d'atteintes volontaires physiques à l'encontre des agents (agents polyvalents + agents de conduite + agents de contrôle + agents de sûreté)
- **A2 bis** étant le nombre d'outrages / menaces à l'encontre des agents (agents polyvalents + agents de conduite + agents de contrôle + agents de sûreté)

Devront figurer dans la note de synthèse trimestrielle accompagnant l'envoi des tableaux d'indicateurs, les évènements à l'origine des atteintes portées contre les conducteurs de bus et de tramway.

Ratio des atteintes physiques agents par million de voyages :

Il correspond au rapport entre le nombre d'atteintes physiques portées contre les agents et le trafic.

Il est égal à : **A1 bis / T**

- **A1 bis** étant le nombre total d'atteintes volontaires physiques à l'encontre des agents (agents polyvalents + agents de conduite + agents de contrôle + agents de sûreté)
- **T** étant le « trafic voyageurs » exprimé en millions de voyages, tous réseaux

1.3 Atteintes aux biens (catégorie D)

Il s'agit des atteintes portées contre les biens de l'entreprise.

Elles se composent :

- Des dégradations (D2) qui regroupent :
 - Les tags, graffiti (**D21**).
 - Les jets de projectiles avec bris, sans victime (**D22**).
 - Les dégradations non liées à un jet de projectile ou à un graffiti qui concernent aussi bien le matériel roulant que les installations fixes (ex : vitre d'un bus brisée par un coup de pied, siège d'un quai dégradé, serrure d'une porte fracturée, ...).
- Les jets de projectiles sans dommage (E11)
- Les vols avec effraction / vols de câbles (D3):
Pour la RATP, les vols avec effraction sont comptabilisés en tant que dégradation d'installation fixe, ils figurent donc dans la famille « D2 ». Concernant les vols de câbles, il s'agit des vols et des tentatives de vol qui sont commis sur les lignes d'exploitation (potentiellement générateurs de perturbations ou d'interruptions de trafic).

TOTAL ATTEINTES AUX BIENS (D) = D2 +E11 + D3

- **D2** étant le nombre de dégradations
- **E11** étant le nombre de jets de projectiles sans dommage
- **D3** étant le nombre de vols avec effraction / vols de câbles

2. Les signalements de colis délaissés avec un focus sur les équipages cyno-détection d'explosif (catégorie « CYNO-DETECTION EXPLOSIFS »)

Concernant les équipages cyno-détection d'explosif, **le périmètre porte uniquement sur les réseaux ferrés.**

Les indicateurs retenus pour cette catégorie sont :

- Nombre de colis délaissés sur les réseaux ferrés
(Le nombre de colis délaissés sur le réseau de surface sera communiqué à titre d'information dans la synthèse trimestrielle)
- Nombre de sollicitations des équipages cyno-détection d'explosifs :
C'est le nombre de fois où un équipage cyno-détection d'explosif est contacté par le PC sécurité pour intervenir suite au signalement d'un colis délaissé. Ces sollicitations n'aboutissent pas toujours à un travail d'olfaction du chien : c'est notamment le cas lorsqu'un autre intervenant (Police, exploitant, ...) a géré l'incident avant l'arrivée de l'équipage cyno ou lorsque que le colis délaissé est inaccessible pour le chien.
- Nombre d'olfactions (réseaux ferrés uniquement) :
C'est le nombre de fois où un équipage cyno-détection d'explosif intervient et **réalise un travail d'olfaction.**
- Délai moyen d'intervention des équipages cyno (réseaux ferrés uniquement) :
Sur la base des interventions au cours desquelles un travail d'olfaction a été effectué et pour lesquelles les horaires d'appel et d'arrivée ont été correctement renseignés (saisie manuelle), il s'agit, sur la période considérée, du temps moyen qu'il a fallu aux équipages cyno-détection d'explosif pour se rendre sur les lieux du signalement.

Délai moyen = $\sum \text{délais} / N_i$

- **$\sum \text{délais}$** étant la somme des délais calculés pour chacune des interventions appartenant au périmètre défini ci-dessus, chaque délai étant obtenu de la manière suivante :
heure d'arrivée équipage cyno - heure d'appel du PC sécurité.
- **N_i** étant le nombre d'interventions des équipages cyno pour lesquelles le délai a été calculé
- Nombre d'heures d'interruptions de trafic évitées (réseaux ferrés uniquement) :
Il s'agit d'une estimation de la durée cumulée des interruptions de trafic qui ont pu être évitées grâce aux interventions des équipages cyno-détection d'explosif.

Le périmètre sur lequel portent les calculs se limite aux colis délaissés sur un quai ou à bord d'un train (ce sont ceux qui sont potentiellement générateurs d'interruptions de trafic) pour lesquels un équipage cyno-détection est intervenu et a réalisé un travail d'olfaction qui a permis d'effectuer une « levée de doute ».

La période de référence est l'année 2016, période à laquelle la RATP n'employait pas d'équipages cyno-détection d'explosif.

Le nombre d'heures d'interruptions de trafic évitées correspond à la différence entre le nombre d'heures d'interruptions de trafic théorique que l'on estime qu'il y aurait eu sans l'intervention des équipages cyno et le nombre d'heures d'interruptions de trafic effectivement recensé.

Cette estimation repose sur le fait que l'on considère que sans l'intervention d'un équipage cyno, chaque colis délaissé aurait entraîné une durée d'interruption de trafic égale au temps moyen d'interruption de trafic par colis délaissé sur un quai ou à bord d'un train que l'on recensait en 2016.

Nombre d'heures d'interruptions de trafic évitées = (26*n) - dt

- **26** étant le temps moyen des interruptions de trafic par colis délaissé sur un quai ou à bord d'un train recensé en 2016 (exprimée en minute)
- **n** étant le nombre de colis délaissés sur un quai ou dans un train pour lesquels un équipage cyno-détection d'explosif est intervenu
- **dt** étant la durée totale des interruptions de trafic recensées pour les colis délaissés sur un quai ou dans un train pour lesquels il y eu l'intervention d'un équipage cyno

3. Vidéoprotection

Les indicateurs liés à la vidéoprotection sont calculés à partir des informations renseignées par le Centre de Traitement des Images de la Vidéoprotection (CTIV) de la RATP dans le cadre du traitement des demandes de réquisitions d'images que lui adressent les services de police dans le cadre d'enquêtes judiciaires.

- Vidéos à disposition des autorités de police :
Correspond au nombre de fois où le CTIV a réalisé un travail d'investigation sur des enregistrements d'images de la vidéoprotection suite à un fait de sécurité pour lequel une ou plusieurs demandes de réquisition d'images lui ont été adressées par les services de police.
- Vidéos dupliquées à des fins judiciaires :
Correspond au nombre de fois où le CTIV a transmis des images (DVD, photos) aux services de police à la suite d'une demande de réquisition d'images.

4. 3117

Ces données sont extraites de la « Main Courante Informatique » renseignée par le centre de gestion du service d'alerte mis à la disposition des voyageurs (3117 / 31177 / application).

- Nombre de sollicitations global (téléphone, SMS) :
C'est le nombre de signalements issus du 3117/31177 que le centre de gestion du service d'alerte « affecte » à la RATP et transmet au PC sécurité.
- Nombre de sollicitations pour atteinte à caractère sexuel :
Sur la base du « Nombre de sollicitations global », c'est le nombre de signalements que le centre de gestion du service d'alerte estime être en rapport avec une atteinte à caractère sexuel ou sexiste.

5. Suivi de l'activité des équipes du GPSR

Voici les indicateurs qui ont été retenus pour mesurer l'activité réalisée par les agents du GPSR :

1) Nombre moyen d'équipes par jour :

- **Tous réseaux** : il correspond au rapport entre le nombre d'équipes du GPSR déployées sur l'ensemble des réseaux de la RATP sur une période donnée et le nombre de jours écoulés durant la période considérée.

- **Réseaux ferrés / réseaux de surface** : chaque équipe du GPSR étant amenée à intervenir sur l'ensemble des réseaux (il n'y a pas d'équipe dédiée à un type de réseau), la déclinaison du nombre d'équipes par réseau correspond à un « équivalent équipe » qui est obtenu à partir du temps consacré par chaque équipe à sécuriser le réseau considéré (ex : si une équipe consacre 75% de son activité à sécuriser les réseaux ferrés et les 25% restant à sécuriser les réseaux de surface, sont comptabilisées 0,75 équipe sur les réseaux ferrés et 0,25 équipe sur les réseaux de surface).

Source : le nombre moyen d'équipe par jour est calculé à partir des données que les agents du GPSR renseignent dans leurs Comptes Rendus d'Activité Numériques au moyen de l'application « CRA Num ».

Si une variation significative de ce nombre moyen est constatée, dans le cas par exemple d'augmentation du nombre d'agents composant une patrouille pour cause de risque élevé, elle sera explicitée dans la note de synthèse trimestrielle.

2) **Interpellations** :

C'est le nombre d'individus mis à disposition des services de police par les agents du GPSR à la suite d'un délit.

Source : « fiches alarmes » renseignées par les opérateurs du PC sécurité

3) **Nombre d'évictions** :

Il s'agit du nombre d'individus que le GPSR évince des emprises RATP.

Source : Comptes Rendus d'Activité Numériques renseignés par les agents du GPSR

N.B. : Les typologies des « évictions » seront précisées dans la note de synthèse trimestrielle (Toxicomanes, SDF, etc.) ainsi que des éléments en lien avec les actions qui sont menées contre la présence de vendeurs à la sauvette, celles-ci étant principalement réalisées par les agents du département Services et Espaces Multimodaux (SEM).

4) **Activité contraventionnelle** :

En préambule, nous rappellerons que lorsqu'une infraction est constatée, deux cas se présentent : soit le contrevenant souhaite régler de manière différée le montant de l'amende ou contester l'infraction qui lui est reprochée et par conséquent, un Procès-Verbal d'Infraction (PVI) lui est remis, soit il le règle immédiatement et il lui est alors délivré un reçu nommé Quittance d'Indemnité Forfaitaire (QIF) qui le libère de toute poursuite pénale.

- **Nombre total de procès-verbaux** :

C'est le nombre total de verbalisations, PVI et QIF confondus

Source : Comptes Rendus d'Activité Numériques renseignés par les agents du GPSR

- **Nombre de procès-verbaux hors lutte anti-fraude** :

C'est le nombre de Procès-Verbaux d'Infraction (PVI) dressés par les agents du GPSR à la suite d'une infraction dite d'ordre comportemental (trouble à la tranquillité, violation de l'interdiction de fumer, ...).

Source : base OASIS (Outil d'Analyse de Suivi des Infractions et des statistiques) qui est gérée par le département Commercial (CML) de la RATP qui recense notamment l'intégralité des Procès-Verbaux d'Infraction (PVI) qui sont rédigés à la suite d'une infraction constatée par un agent de la RATP.

N.B. : les verbalisations liées à la « fraude comportementale » ne portent que sur les PVI, le département de la sûreté n'étant pas en mesure actuellement de recenser le motif d'infraction des Quittances d'Indemnité Forfaitaire (QIF) qui représentent moins de 10% de l'ensemble des

verbalisations effectuées par les agents du GPSR (8,5% sur l'ensemble de l'année 2019). Cela sera possible lorsque les agents du GPSR disposeront du « e-PV ».

- **Nombre de procès-verbaux pour outrage sexiste (B31) :**
C'est le nombre de Procès-Verbaux d'Infraction (PVI) dressés par les agents du GPSR à la suite d'un outrage sexiste.

Source : base OASIS (Outil d'Analyse de Suivi des Infractions et des statistiques) qui est gérée par le département Commercial (CML) de la RATP qui recense notamment l'intégralité des Procès-Verbaux d'Infraction (PVI) qui sont rédigés à la suite d'une infraction constatée par un agent de la RATP.

N.B. : les verbalisations liées aux outrages sexistes ne portent que sur les PVI, le département de la sûreté n'étant pas en mesure actuellement de recenser le motif d'infraction des Quittances d'Indemnité Forfaitaire (QIF). Cela sera possible lorsque les agents du GPSR disposeront du « e-PV ».

-
- 5) L'activité spécifique des équipes du recueil social :

L'ensemble des rencontres réalisées par les agents du Recueil Social, ainsi que la suite donnée à ces rencontres, font l'objet d'un enregistrement dans l'outil « Maraudes ». Des extractions des données de la base Maraudes sont réalisées afin de produire les indicateurs suivants :

- A = Nombre de personnes sorties du réseau (avec accompagnement en structure) → nombre de personnes rencontrées par les agents du Recueil Social et ayant bénéficié d'un accompagnement vers une structure d'accueil de jour ou d'hébergement
- B = Nombre de Personnes sorties du réseau (sans accompagnement) → nombre de personnes rencontrées par les agents du Recueil Social, n'ayant voulu ou n'ayant pu être accompagnées vers une structure mais ayant accepté de sortir du réseau, notamment pour prendre un café ou une collation au bus garé en surface
- C = Personnes invitées à circuler et personnes « laissées sur place » → nombre de personnes rencontrées par les agents du Recueil Social et ayant refusé les prestations proposées. Celles-ci sont alors invitées à circuler, sans garantie qu'elles aient quitté la station, ou sont laissées sur place par les agents (personnes vulnérables, personnes endormies...)
- D = Ensemble des rencontres → somme des personnes sorties du réseau avec ou sans accompagnement, des personnes invitées à circuler et des personnes laissées sur place (A+B+C)
- E = Taux d'accompagnement en structure → nombre de personnes sorties du réseau avec accompagnement en structure, rapporté à l'ensemble des rencontres (A/D)
- F = Taux de sorties du réseau → nombre de personnes sorties du réseau avec ou sans accompagnement en structure, rapporté à l'ensemble des rencontres ((A+B)/D)

ANNEXE IX-2 LAB'IA VIDEO

PRÉAMBULE.....	3
ARTICLE PRÉLIMINAIRE – DÉFINITIONS.....	4
ARTICLE 1 – OBJET	7
ARTICLE 2 – DURÉE	7
ARTICLE 3 – GOUVERNANCE	7
3.1 - Responsable Technique	7
3.2 - Comité de suivi technique.....	8
3.2 - Collège d'Experts.....	9
ARTICLE 4 – MODALITÉS D'EXÉCUTION	9
4.1 - Exécution de bonne foi	9
4.2 - Conventionnement avec les Tiers partenaires.....	9
4.3 - Sous-traitance.....	9
4.4 - Respect des réglementations spécifiques	9
ARTICLE 5 – ACTIVITÉS	10
ARTICLE 6 – FINANCEMENT.....	11
6.1 Coûts	11
6.2 Modalités de facturation.....	11
ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITÉ	11
7.1 Confidentialité	11
7.2 Confidentialité des informations.....	11
7.3 Exceptions.....	11
7.4 Restitution ou Destruction des Informations Confidentielles.....	11
ARTICLE 8 – COMMUNICATION	12
ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	13
9.1 – Connaissances Propres.....	13

9.2 – Résultats.....	13
ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	14
ARTICLE 11 – FORCE OBLIGATOIRE	14
ANNEXE IX-2 bis - DESCRIPTION DETAILLÉE DU PARTENARIAT.....	15
ANNEXE IX-2 ter - TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES MIS EN ŒUVRE.....	17

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

La RATP est consciente que l'essor récent de l'intelligence artificielle (ci-après désignée « IA ») sur le traitement automatisé des images ouvre de nouvelles perspectives, au nombre desquelles l'identification des précurseurs d'un événement de sûreté grâce à l'analyse d'événements types ou d'anormalités avec un taux d'erreur extrêmement faible, reconnaître de multiples formes et objets dans les images et annoter les enregistrements de façon à accélérer le travail de recherche et d'investigation, ou encore produire des données d'analyse issues de la fréquentation des espaces, permettre le filtrage des signaux faibles et leur corrélation en amont du traitement opérationnel de façon à limiter le nombre de stimuli et la charge de travail induite.

Par conséquent, la RATP multiplie les actions d'innovation dans ce domaine et souhaiterait notamment mettre en place un véritable laboratoire d'IA vidéo (ci-après désigné le « *Lab' IA Vidéo* ») au sein du pôle d'échange de Châtelet-les-Halles aux fins de traiter grâce à l'IA un certain nombre d'images vidéo.

Pour la RATP, le Lab' IA Vidéo s'inscrirait ainsi dans le cadre de la dynamique d'innovation du groupe RATP soutenue par des actions de premier plan intéressant notamment son programme IA couvrant pas moins de six domaines d'application (continuité de service, maintenance, expérience client, surveillance intelligente, ingénierie de l'offre et de la demande, fonction de support), son programme de transformation digitale visant à capitaliser sur l'utilisation des données vidéos et le cas échant d'ouvrir d'autres cas d'application que la sûreté, son guichet start up permettant de monter des collaborations avec des startups et enfin, une communauté Recherche et Innovation Sûreté réunissant des experts en matière de vidéosurveillance.

IDFM, dans le cadre de la mise en œuvre de son plan sûreté, voté en décembre 2019, souhaite s'engager pleinement afin d'expérimenter et de développer de nouveaux dispositifs de sûreté qui permettront de garantir une sécurité renforcée aux usagers des réseaux de transports d'Île-de-France.

Cette sécurité renforcée implique, d'une part, une présence humaine et, d'autre part, le déploiement de dispositifs de sécurité novateurs qui permettent de mettre en œuvre des réponses adaptées aux évolutions constantes de la délinquance et au sentiment d'insécurité pouvant être ressenti par les usagers.

Dans ce contexte, la RATP souhaite, aux côtés d>IDFM, créer et faire fonctionner un Lab' IA Vidéo au sein du pôle de Châtelet-les-Halles visant à traiter des images vidéo grâce à l'IA (ci-après désigné le « *Partenariat* ») et ce au travers de la mise en œuvre de différents Projets, aussi bien de test que de co-développement, menés avec des tiers, qui seront arrêtés d'un commun accord par les Parties (ci-après désignés les « *Projets* »).

Les objectifs et modalités de fonctionnement du Lab' IA Vidéo et par conséquent, du cadre des Projets, font l'objet d'une Annexe 1.

Ceci étant exposé, il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE PRÉLIMINAIRE – DÉFINITIONS

Aux fins de l'exécution de la présente annexe n° IX-2, les termes suivants, employés avec une lettre majuscule, tant au singulier qu'au pluriel, revêtent les significations suivantes :

Comité : instances constituées conformément aux dispositions de l'article 3 de la présente Annexe n° IX-2, à savoir :

- Le Comité de suivi ;
- Le Comité d'éthique.

Connaissances Propres : désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution de la présente Annexe n° IX-2, tels que notamment les œuvres, les logiciels, leurs mises à jour ou leurs nouvelles versions, les bases de données, les signes distinctifs, les noms de domaine, les informations, les sites internet, les rapports, les études, les marques, les dessins et modèles, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection tels que le savoir-faire, le secret des affaires, les noms de domaine, le droit à l'image des biens ou des personnes et qui appartiennent, au jour de la signature ou indépendamment de la présente Annexe n° IX-2, à l'une des Parties ou à des tiers, ou qui leurs sont concédés en licence.

Annexe n° IX-2 : l'ensemble constitué par la présente Annexe n° IX-2 et ses annexes, qui exprime l'intégralité de l'accord des Parties relatif au Partenariat et prévalent dans l'ordre suivant :

- La présente Annexe n° IX-2 ;
- Ses annexes.

Date d'effet : la date d'entrée en vigueur de la présente Annexe n° IX-2, sous réserve de sa signature par les Parties.

Droits de propriété intellectuelle (DPI) : l'ensemble des droits et titres de propriété intellectuelle et notamment les droits de propriété industrielle ainsi que les droits d'auteurs, constituant un moyen de protection des Connaissances Propres et Résultats, étant précisé que :

- Les Droits de propriété Industrielle désignent :
 - Brevets d'invention ;
 - Certificats d'utilité ;
 - Marques ;
 - Dessins et modèles et ;
 - Tout autre droit de propriété industrielle régi par le code de la propriété intellectuelle ;
- Les Droits d'auteur désignent :
 - Les droits d'auteurs sur les Œuvres (notamment les écrits littéraires, artistiques et scientifiques, les conférences et allocutions, les œuvres audiovisuelles ou musicales, les dessins, les peintures, les œuvres graphiques et photographiques, les œuvres d'arts appliqués, les illustrations et cartes géographiques, les plans, les croquis et les ouvrages plastiques relatifs à la géographie, à la topographie, à l'architecture et aux sciences) ;

- Les droits d'auteurs sur les Logiciels ou programmes d'ordinateur et les briques de Logiciels (notamment les codes source et objet, l'architecture et la documentation technique afférente) ;
- Les droits « *sui generis* » des producteurs de bases de données désignant un recueil d'œuvres, de données ou d'autres éléments indépendants, disposés de manière systématique ou méthodique, et individuellement accessibles par des moyens électroniques ou par tout autre moyen).

Il est convenu que le Savoir-faire est inclus dans les DPI tels que définis ci-dessus.

Exploitation : Tout acte de commerce, notamment de cession ou de concession des DPI, directement ou indirectement, aux fins entre autres de fabrication, production, commercialisation et/ou fourniture de produits et/ou services intégrant tout ou partie des Résultats, générant un profit direct ou indirect.

Filiales : toute personne morale qui est contrôlée, directement ou indirectement, par l'une des Parties selon les modalités prévues par l'article 233-3 du code de Commerce dans les termes suivants :

« I.- *Toute personne, physique ou morale, est considérée (...) comme en contrôlant une autre :*

1° Lorsqu'elle détient directement ou indirectement une fraction du capital lui conférant la majorité des droits de vote dans les assemblées générales de cette société ;

2° Lorsqu'elle dispose seule de la majorité des droits de vote dans cette société en vertu d'un accord conclu avec d'autres associés ou actionnaires et qui n'est pas contraire à l'intérêt de la société ;

3° Lorsqu'elle détermine en fait, par les droits de vote dont elle dispose, les décisions dans les assemblées générales de cette société ;

4° Lorsqu'elle est associée ou actionnaire de cette société et dispose du pouvoir de nommer ou de révoquer la majorité des membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance de cette société.

II.- Elle est présumée exercer ce contrôle lorsqu'elle dispose directement ou indirectement, d'une fraction des droits de vote supérieure à 40 % et qu'aucun autre associé ou actionnaire ne détient directement ou indirectement une fraction supérieure à la sienne.

III.- Pour l'application des mêmes sections du présent chapitre, deux ou plusieurs personnes agissant de concert sont considérées comme en contrôlant conjointement une autre lorsqu'elles déterminent en fait les décisions prises en assemblée générale. »

Groupe RATP : la RATP et/ou ses Filiales.

Informations Confidentielles : toutes informations divulguées par une Partie (ci-après désignée « *Partie Emettrice* ») à l'autre Partie (ci-après désignée « *Partie Réceptrice* ») à l'occasion de l'exécution de la présente Annexe n° IX-2, incluant notamment les compositions, méthodes de production, procédés, techniques, croquis, dessins, spécifications de produits, informations, données, bases de données, savoir-faire et toutes autres informations d'ordre technique, financier ou commercial que ces informations soient divulguées par des documents écrits, par transmissions électroniques, oralement ou visuellement et sans qu'il soit nécessaire pour la Partie Emettrice de spécifier la nature confidentielle de ces informations.

Logiciel : Œuvre constituée d'un ensemble de programmes informatiques, procédés et règles, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données ainsi que la documentation afférente, y compris les instructions et données lisibles en machine, dont les codes source et objet, mais également les composants, les éléments audiovisuels et autres éléments associés, le cas échéant sous licence.

Œuvre : toute œuvre de l'esprit originale et, par conséquent, protégée par des droits d'auteur ou des droits voisins (y compris le droit *sui generis* portant sur la protection des bases de données) créée par une ou plusieurs Parties ou par leurs agents ou employés, dont les Logiciels, notes, rapports, documents descriptifs qu'ils soient sous la forme écrite ou sous toute autre forme lisible par l'homme ou par la machine sans que cette liste ne soit limitative.

Projet : tout projet arrêté d'un commun accord entre les Parties consistant notamment à traiter des images vidéo grâce à l'IA dans le cadre du Lab' IA Vidéo avec des tiers.

Résultats : désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui résultent de l'exécution de la présente Annexe n° IX-2, IX-2-bis et IX-2-ter, tels que, notamment, les œuvres, les logiciels, leurs mises à jour ou leurs nouvelles versions, les bases de données, les signes distinctifs, les noms de domaine, les informations, les sites internet, les rapports, les études, les marques, les dessins ou modèles, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image des biens ou des personnes.

Savoir-faire : ensemble d'informations pratiques résultant de l'expérience et testées qui se trouve être :

- Secret, c'est-à-dire qu'il n'est pas généralement connu ou facilement accessible ;
- Substantiel, c'est-à-dire qu'il est important et utile pour la production, la conception, la mise en œuvre ou l'exploitation des produits ou procédés ; et
- Identifié, c'est-à-dire qu'il est décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité.

Utilisation : toute utilisation, directe ou par voie de licence, de tout ou partie des Connaissances Propres ou des Résultats, quelle qu'en soit leur nature, notamment un Logiciel ou des données algorithmiques, pour satisfaire ses besoins propres, en ce compris de recherche interne et/ou collaborative avec des Tiers, en sachant que cela n'emporte aucun droit d'Exploitation.

Tiers : toute personne physique ou morale autre que les Parties et leurs Filiales.

ARTICLE 1 – OBJET

1.1 – L'Annexe n° IX-2 pour objet d'arrêter les modalités et conditions selon lesquelles les Parties entendent coopérer pour la réalisation du Partenariat.

Les Parties reconnaissent qu'elles disposent des informations nécessaires pour accepter de participer audit Partenariat et conclure cette Annexe.

Cette Annexe n° IX-2 ne saurait en aucun cas être interprétée comme constituant entre les Parties une entité juridique de quelle que nature que ce soit, ni impliquant entre elles une quelconque solidarité. Les Parties déclarent que l'Annexe ne peut en aucun cas être interprétée ou considéré comme constituant un acte de société, l'affectio societatis étant formellement exclu. La présente Annexe ne saurait non plus constituer entre les Parties une quelconque association, un groupement d'intérêt ou un mandat, de quel que type que ce soit. De même, il n'est pas constitutif d'une vente, d'une offre de vente, d'une location, d'un crédit-bail ou encore d'une sous licence.

Aucune des Parties ne pourra, en outre, sauf mandat particulier, écrit, exprès et préalable de l'autre Partie concernée, être considérée comme représentant de cette autre Partie et ce, à quelque titre et sous quelle que modalité que ce soit.

1.2 - Les Parties conviennent de créer ce Partenariat aux fins de tester et/ou développer, avec des tiers en tant que de besoin, des solutions de traitement IA des images vidéo au bénéfice d'un renforcement de la sûreté des voyageurs dans les transports, et d'une meilleure exploitation du service à partir des images vidéo issues des caméras disponibles dans les emprises dédiées à l'exploitation de transport au sein du réseau RATP et notamment du pôle d'échange de Châtelet-les-Halles.

Chaque Projet, proposé par l'une ou l'autre des Parties, sera arrêté d'un commun accord entre les Parties et mené sous la responsabilité technique de la RATP, et la supervision du Comité de suivi, avec le concours éventuel du Comité d'éthique.

ARTICLE 2 – DURÉE

2.1 - La signature des deux Parties conditionne l'entrée en vigueur de la présente Annexe, exécuté jusqu'au terme du contrat conclu entre IDFM et la RATP pour les années 2021 à 2024 selon les clauses qui y seront stipulées.

2.2 - En dérogation à cette clause générale de durée, les dispositions de l'article 9 restent en vigueur, pour leur durée propre, nonobstant l'échéance ou la résiliation de la présente Convention.

ARTICLE 3 – GOUVERNANCE

3.1 – Responsabilité Technique

La responsabilité technique de l'exécution du présent Partenariat sera de la responsabilité de la RATP, après définition par la RATP et IDFM d'un programme de projets.

La RATP s'engage donc :

- à assurer le développement et le suivi juridique et technique du Lab' IA Vidéo ;
- à mettre en place les méthodes et procédures garantissant la bonne exécution du Partenariat ;

- à organiser, avec IDFM, les réunions du Comité de suivi et à en dresser les comptes-rendus ;
- à prévenir sans délai le Comité de suivi de toute difficulté susceptible de compromettre l'exécution du Partenariat, et plus particulièrement des Projets ;
- à mettre en œuvre toutes les décisions prises par le Comité de suivi.

3.2 – Comité de suivi

Au regard de la particularité du sujet, et ce à titre exceptionnel, il est prévu une comitologie particulière à la gouvernance de l'innovation prévue au Contrat d'Exploitation afin de prendre toutes les décisions relatives à l'exécution de la présente Annexe n° IX-2, il est créé un Comité de suivi réunissant les Parties.

Le Comité de suivi est composé :

- de deux représentants de la RATP, à définir lors du premier comité de suivi ;
- et de deux représentants d'IDFM, à définir lors du premier comité de suivi.

Le Comité de suivi se réunit au moins tous les trois (3) mois à compter de la Date d'effet ou à la demande écrite d'une Partie, sur présentation préalable d'un ordre du jour complété de tous documents nécessaires.

Les décisions sont prises à l'unanimité des membres du Comité de suivi, chacun des représentants ayant pour ce faire une voix, de sorte que les Parties jouissent du même nombre de voix.

Le Comité de suivi est notamment chargé de :

- La supervision et le contrôle de l'activité du Partenariat au vu de la présente Annexe :
 - o L'approbation des Projets proposés dans le cadre de ce Partenariat par les Parties et la validation des autres activités à conduire dans le cadre du Partenariat ;
 - o Les décisions relatives aux Connaissances Propres, aux Résultats et aux DPI y étant attachés ;
 - o La définition d'une politique en termes de communication (communiqués de presse en lien avec l'activité du Partenariat, site Web, etc.) se fera conformément à la gouvernance communication globale 2021-2024.

Le Lab' IA vidéo s'inscrit dans le cadre de la gouvernance de l'innovation.

En plus des éléments fournis par la RATP dans le cadre de cette gouvernance de l'innovation, si la RATP ou IDFM l'estiment nécessaire et à la demande d'une l'une ou l'autre des parties, une restitution des travaux, une feuille de route et un bilan financier sont présentées aux deux directions générales, au cours d'une réunion dédiée du Lab' IA vidéo

3.3 – Comité d'éthique

Le Comité d'éthique est composé de spécialistes nommés par chacune des Parties au sein de leur structure.

Les experts composant ledit comité peuvent participer sans droit de vote aux réunions du Comité de suivi.

ARTICLE 4 – MODALITÉS D'EXÉCUTION

4.1 – Exécution de bonne foi

Chaque Partie s'engage à exécuter de bonne foi ledit Partenariat, et notamment à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la définition et à l'exécution des Projets.

Chaque Partie est tenue de faire part à l'autre Partie de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution du Partenariat qui sont susceptibles, entre autres, de compromettre tout ou partie du Partenariat. Cette information doit être adressée au Responsable de l'autre Partie dans les meilleurs délais.

4.2 – Conventionnement avec les partenaires

La contractualisation avec le ou les tiers choisi(s) par les Parties en vue de la réalisation d'un Projet se fera via la signature d'une convention bi-partite, ou Contrat spécifique, entre IDFM, la RATP et le ou les tiers.

4.3 – Sous-traitance

4.3.1 - La RATP sera pleinement responsable de la réalisation du Partenariat qu'elle sous-traitera à l'une de ses filiales ou un tiers auquel elle imposera les mêmes obligations que celles qui lui incombent au titre de la présente Annexe n° IX-2, notamment la confidentialité.

4.3.2 - La RATP s'engage, dans ses relations avec ses sous-traitants, à prendre toutes mesures utiles pour disposer des droits de propriété intellectuelle sur les résultats obtenus par lesdits sous-traitants nécessaires dans le cadre du Partenariat, de façon à ne pas limiter les droits conférés à l'autre Partie par la présente Annexe.

4.3.3 - Dans le cas d'une telle sous-traitance, toute utilisation par le sous-traitant des Connaissances Propres appartenant à une autre Partie sera subordonnée à l'accord préalable, exprès et écrit de l'autre Partie et sera limitée aux seuls besoins de l'exécution de la partie du Partenariat concernée.

4.4 – Respect des réglementations spécifiques

4.4.1 - Pour satisfaire à ses engagements, à l'exclusion de toute autre fin, une Partie peut être autorisée préalablement par écrit par l'autre Partie à utiliser les seuls éléments de l'un de ses systèmes d'information et s'engage à ne pas les utiliser à d'autres fins que la seule réalisation du Partenariat.

Dans ce cas, ladite Partie s'engage également à respecter les normes de sécurité informatique établies par l'autre Partie ainsi que toutes autres instructions fournies par cette dernière et ce, pendant toute la durée de la présente Annexe.

En outre, elle s'engage à ne jamais raccorder d'équipements informatiques lui appartenant aux systèmes d'information de l'autre Partie.

ARTICLE 5 – ACTIVITÉS

5.1 – Ce Partenariat requiert au préalable la mise à niveau, par la RATP, de la plateforme technique du Lab' IA Vidéo aux fins notamment d'offrir des capacités étendues d'hébergement d'algorithmes d'IA.

Cette mise à niveau induit l'achat par la RATP de serveurs équipés de processeurs spécialisés ainsi que l'intégration de ces serveurs dans l'environnement technique du Lab' IA Vidéo, dans les conditions stipulées à l'article 6. Une fois le Lab' IA Vidéo opérationnel, le Partenariat pourra alors se structurer autour de Projets qui doivent s'inscrire dans l'un des trois axes suivants :

- Tester de nouveaux systèmes d'analyse des images à base d'IA ;
- Co-développer de nouveaux dispositifs d'analyse des images à base d'IA ;
- Certifier des produits ou services d'IA.

Le cadre des Projets est plus amplement détaillé en Annexe IX-2 bis.

5.2 – Au titre du Partenariat et dans le cadre de la gouvernance du Projet les Parties s'engagent à :

- Arrêter ensemble les Projets à mener dans le cadre de ce Partenariat, leurs modalités d'exécution ainsi que le ou les tiers partenaires ;
- Communiquer autour du présent Partenariat conformément aux dispositions des articles 7 et 8 ;
- Communiquer spontanément à l'autre Partie les informations ou les documents qui sont nécessaires à l'exécution par celle-ci de ses propres obligations au titre de l'Annexe, ainsi que de la tenir informée de tout fait ou événement susceptible d'affecter la bonne exécution du Partenariat ;
- S'assurer de disposer sur chacune de leurs Connaissances Propres de tous les DPI et autorisations nécessaires pour pouvoir les communiquer et/ou les concéder en licence à l'autre Partie dans les conditions de l'article 9 des présentes ;
- Assumer la responsabilité des actions entreprises dans le cadre de l'exécution du Partenariat et faire leur affaire des éventuels surcoûts en résultant, y compris en cas de recours à de la sous-traitance ;
- Conserver la direction et la surveillance de leur personnel et/ou tout intervenant à leur nom ainsi que prendre en charge l'intégralité des obligations, notamment sociales, fiscales mais également en termes d'assurances, liées à l'emploi de leur personnel et autre intervenant ;
- Respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

- Respecter l'ensemble des lois, réglementations et normes internationales afférents à la lutte contre la corruption, soit se conformer à l'ensemble des législations visant à incriminer les faits de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics, de favoritisme ou de tout autre manquement à la probité dans les pays dans lesquels il exerce ses activités ainsi qu'à l'ensemble des législations internationales en la matière, ainsi qu'à faire preuve d'une parfaite transparence envers l'une ou l'autre des Parties, en l'informant notamment immédiatement et par écrit en cas de survenance d'une des situations suivantes, qu'elle la concerne directement ou l'une des personnes qui lui est associée (notamment associé, salarié, sociétaire, prestataire, sous-traitant) : commission avérée ou soupçonnée d'un ou plusieurs actes précités ou tout autre manquement à la probité, ou condamnation ou ouverture d'une enquête pour des faits venant caractériser un ou plusieurs des actes précités ou encore tout autre manquement à la probité.

ARTICLE 6 – FINANCEMENT

6.1 – Coûts

Les besoins de financement associés au Lab' IA Vidéo sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils permettent de couvrir la partie fixe liée à la mise à niveau de la plateforme, mais également les coûts associés à chaque axe stratégique du Lab' IA Vidéo. Les sommes présentes dans ce tableau sont des estimations qui devront être affinées et présentées par la RATP lors des comités de suivi dans la limite de 1,2 Millions d'euros (CAPEX 800 K€ et OPEX 400K€).

	Investissement	Exploitation
Mise à niveau de la plateforme	500	50
Responsable du Lab		150
Comité d'éthique		30
Développement AXE1 - TESTER	100	50
Développement AXE2 - CO-DEVELOPPER	200	100
Développement AXE3 - CERTIFIER		20
	800	400

La partie investissement est inscrite au PQI. Comme tous les projets inscrits au Plan Quadriennal d'Investissements, le projet Lab' IA Vidéo fera l'objet d'un reporting conforme à la gouvernance de l'innovation définie dans le contrat liant IDFM et RATP.

Les coûts d'exploitation seront détaillés lors du premier comité de suivi.

ARTICLE 7 – CONFIDENTIALITÉ

7.1 – Confidentialité de la présente Annexe

Les Parties s'autorisent mutuellement à mentionner l'existence de la présente Annexe au public.

En outre, il est précisé que les services et organismes de contrôle des comptes internes et externes, autorités de tutelle et autres tiers habilités aux termes d'une loi ou d'un règlement, peuvent avoir connaissance de la présente Annexe.

7.2 – Confidentialité des Informations

La Partie Réceptrice d'Informations Confidentielles s'engage à en respecter la confidentialité, pendant la durée de la présente Annexe, ainsi que pendant une durée supplémentaire de trois (3) ans à compter de l'expiration ou de la résiliation de la présente Annexe.

La Partie Réceptrice s'engage en particulier :

- à ne pas publier de quelque manière que ce soit ou divulguer à tout tiers les Informations Confidentielles, à savoir les informations partagées dans le cadre de l'exécution de la présente Annexe n° IX-2 à ne pas utiliser les Informations Confidentielles pour d'autres fins que d'exécuter le présent Partenariat, en ce compris les Projets de recherche, et *a fortiori* pour le bénéfice d'un tiers ou pour son propre bénéfice (à l'exception d'une utilisation pour exécuter ses obligations en vertu de l'Annexe) ; et
- à ne divulguer les Informations Confidentielles qu'à ceux de ses salariés et conseillers qui ont un besoin impératif d'en connaître pour l'exécution de l'Annexe ou ceux du Groupe RATP. Dans ce cas, la Partie Réceptrice s'engage à informer ceux de ses salariés ou conseillers qui seront amenés à connaître de la nature confidentielle des Informations Confidentielles, et de leur faire respecter les termes de l'Annexe.

7.3 – Exceptions

Les dispositions de l'article 7.2 ne s'appliqueront pas aux informations qui :

- sont dans le domaine public au moment de leur divulgation par la Partie Emettrice ou tombent dans le domaine public après leur divulgation sans violation de l'Annexe (et, dans ce cas, uniquement à compter de la date à laquelle elles sont tombées dans le domaine public), ou
- étaient connues par la Partie Réceptrice avant leur divulgation par la Partie Emettrice, sous réserve que la Partie Réceptrice prouve cette connaissance préalable ; ou
- ont été régulièrement obtenues par la Partie Réceptrice d'un tiers, non lié à la Partie Emettrice par un quelconque engagement de confidentialité ; ou
- ont été indépendamment découvertes ou développées par la Partie Réceptrice sans avoir utilisé les Informations Confidentielles, tant que la découverte ou le développement indépendant peut être prouvé et vérifié.

7.4 – Restitution ou destruction des Informations Confidentielles

A l'expiration, à la résiliation de l'Annexe ou sur simple demande de la Partie Emettrice, la Partie Réceptrice s'engage à détruire ou (au choix de la Partie Réceptrice) à remettre à la Partie Emettrice tout document contenant l'une des Informations Confidentielles de cette dernière. En tout état de cause, et jusqu'à la destruction ou restitution de ces documents à la Partie Emettrice, la Partie Réceptrice s'engage à les conserver en un lieu permettant d'assurer leur confidentialité.

ARTICLE 8 – COMMUNICATION

Les hypothèses de communication sont d'ores-et-déjà régies par ailleurs par les stipulations générales du contrat.

De plus, chaque Partie pourra retarder la publication ou la communication relatives aux résultats d'une période maximale de quinze (15) mois, notamment si les Résultats contenus

dans la publication ou communication doivent faire l'objet d'une protection au titre de la propriété intellectuelle.

Enfin, ces stipulations ne pourront faire obstacle :

- ni à l'obligation qui incombe à chacune des personnes participant aux études et travaux déterminés dans le cadre du Partenariat de produire un rapport d'activité à l'organisme dont elle relève, dans la mesure où cette communication ne constitue pas une divulgation au sens des lois sur la propriété intellectuelle ;
- ni à la soutenance de personnels de recherche dont l'activité scientifique entre dans le cadre du Partenariat. En aucun cas, le caractère confidentiel de tout ou partie du contenu de la soutenance ne peut remettre en cause ladite soutenance. Des dispositions, conformes au règlement universitaire en vigueur, peuvent cependant être prises afin de préserver la confidentialité des Résultats contenus dans les soutenances concernées. Ainsi si le sujet de la thèse présente un caractère confidentiel avéré, la soutenance sera confidentielle et/ou la diffusion du mémoire de thèse sera limitée aux membres du jury de thèse, ceux-ci devant par ailleurs signer un accord de confidentialité.

ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 – Connaissances Propres

9.1.1 – Chacune des Parties conserve la propriété pleine et entière de ses Connaissances Propres, soit de toutes les informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, et notamment le savoir-faire, les secrets de fabrication et secrets commerciaux, les données et bases de données, les logiciels, les plans, schémas, dessins et formules et/ou tout autre type d'informations, créations originales, etc., sous quelles que formes qu'elles soient, protégeables par un titre de propriété intellectuelle ou industrielle ou non, et tous droits de propriété intellectuelle y afférents, nécessaires à l'exécution du développement d'un logiciel d'intelligence artificielle ou à l'exploitation des Résultats, lui appartenant ou sur lesquels elle détient des droits d'utilisation et/ou d'exploitation, et continue d'en disposer librement sous réserve des droits de tiers.

9.1.2 – Ni leur divulgation à l'autre Partie, ni leur utilisation par celle-ci dans le cadre de l'Annexe ne pourra être interprétée comme conférant de manière expresse ou implicite, à l'autre Partie, une exclusivité, un droit de licence ou autre portant sur les droits de propriété tant industrielle qu'intellectuelle, concernant les Connaissances Propres, que ces droits existent au jour de l'entrée en vigueur de la présente Annexe ou qu'ils naissent ultérieurement.

9.1.3 – Aucune des Parties n'aura, en outre, le droit d'utiliser les Connaissances Propres de l'autre Partie sans l'accord exprès, écrit et préalable de cette dernière, sauf pour l'exécution des tâches lui incombant au titre de la présente Annexe.

9.1.4 – Chaque Partie exploite librement, directement ou indirectement, ses Connaissances Propres, sous réserve des droits d'Utilisation accordés à l'autre Partie.

De même, elle assure librement la protection de ses Connaissances Propres, notamment en décidant seule de protéger ou non ces dernières et le cas échéant, de la protection adéquate.

9.1.5 – Chaque Partie garantit détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les Connaissances Propres fournis à l'autre Partie et par conséquent et garantit cette dernière contre toute revendication de tiers de ce fait.

9.1.6 – Dans le cas où la Connaissance antérieure d'une Partie empêche le Résultat de fonctionner correctement, les Parties s'engagent à s'octroyer des droits de licence sur ladite Connaissance antérieure à la fin de la période d'expérimentation. L'étendue de cette licence ne pourra pas aller au-delà de l'utilisation des Résultats. Les modalités de cette licence seront prévues en fin d'expérimentation.

9.2 – Résultats

9.2.1 – Les Résultats attendus du Projet sont notamment :

- Développement et/ou mise en place de nouveaux dispositifs et systèmes d'analyse des images à base d'Intelligence Artificielle afin d'améliorer la sûreté des voyageurs ;
- Mise à disposition de consortiums de recherche (projets européens ou nationaux) d'un cadre expérimental adapté afin de tester des solutions innovantes basées sur l'IA et la vidéo.

9.2.2 – Les Parties seront copropriétaires desdits Résultats et des droits de propriété intellectuelle qui y seront attachés à part égales.

9.2.3 – Dans le cas où les Résultats donneraient lieu à un droit de propriété intellectuelle et/ou au dépôt de titre de propriété intellectuelle ou industrielle, les Parties se rapprocheront afin de négocier de bonne foi notamment les modalités de copropriété de ce titre ainsi que les conditions d'exploitation en découlant. Les Parties discuteront de ces modalités dans un délai maximum d'un mois après la réalisation du Résultat en question.

En outre, les Parties prendront en charge les frais de dépôt, d'enregistrement, de procédure et de défense des droits de propriété intellectuelle et industrielle attachés aux Résultats.

9.2.4 – Chacune des Parties dispose librement d'un droit d'utilisation et d'exploitation des Résultats pour satisfaire ses besoins propres en ce compris leurs obligations légales notamment dans le cadre de la passation de marchés mais aussi pour une exploitation commerciale et/ou industrielle. Les Parties seront donc libres de sous licencier tout ou partie des Résultats, notamment à des opérateurs de transport en Ile-de-France.

9.2.5 – Les Parties conviennent expressément que ce droit d'utilisation et d'exploitation des Résultats ne saurait en aucun cas donner lieu à une quelconque compensation financière au profit de l'autre Partie, à quelque titre que ce soit. Les Parties conviennent que les Résultats pourront être utilisés par d'autres transporteurs du réseau francilien sur demande d'Ile-de-France Mobilités.

9.2.6 – Sous réserve des droits des tiers, les Parties s'engagent à se concéder réciproquement et en des termes raisonnables une licence d'Utilisation ainsi que d'Exploitation de leurs Apports respectifs toutes les fois où ceux-ci seront nécessaires à l'Utilisation comme l'Exploitation des Résultats.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En convenant de la qualification de traitements comme étant sous leur responsabilité conjointe, et en décrivant lesdits traitements au sein de l'Annexe IX-2-ter, Île-de-France Mobilités et la RATP acceptent de mettre en œuvre les traitements en qualité de responsables de traitements conjoints.

A ce titre, chaque Partie se conformera à ses obligations de responsable de traitement en vertu de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

ARTICLE 11 – FORCE OBLIGATOIRE

Outre le contrat d'exploitation 2021-2024 auquel le présent document est annexé, les pièces opposables aux Parties sont :

- La présente Annexe,
- Annexe IX-2 bis : Description détaillée du Partenariat ;
- Annexe IX-2 ter : Traitement des données personnelles mis en œuvre.

ANNEXE IX-2 bis – DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROJET

Dans le cadre des activités du Lab' IA Vidéo, la RATP réalisera différents Projets, aussi bien de test que de co-développement, menés avec des tiers, qui seront arrêtés d'un commun accord par les Parties. Ces projets adresseront des sujets qui touchent prioritairement à la sûreté, mais également à l'exploitation du service de transport. Tous ces projets feront l'objet par la RATP d'une analyse préalable du cadre juridique et des autorisations spécifiques seront demandées si nécessaire.

La liste non exhaustive des cas d'usages présentés dans le tableau ci-dessous constitue la première version de la feuille de route du Lab' IA Vidéo. La feuille de route sera revue annuellement par le conseil annuel sur proposition du comité de suivi.

Sûreté	
Enjeux	Cas d'usage
Renforcer la sûreté au quotidien, générer des alarmes automatiques	Détection de comportements anormaux
	Identification des mouvements de foule et de comportements à risques et malveillants
	Détecter et dissuader l'intrusion de voyageurs sur les voies et tunnels
Renforcer les capacités d'investigations et réduire la durée de traitement	Annotation et recherche automatisées de séquences vidéo par reconnaissance automatique de forme et d'objets
Exploitation transport	
Enjeux	Cas d'usage
	Détection de fraude aux barrières de contrôle

Gérer les flux de voyageurs dans les espaces	Détection temps réel de situations anormales (ex : flux voyageurs bloqués suite à un incident ou un équipement en panne)
	Estimation de flux dans les espaces en direction de certaines lignes
	Cartographie du cheminement des voyageurs (heatmap)
	Estimation de charge sur les quais et de l'échange voyageur quai/train
Réduire les durées d'indisponibilité des équipements	Détection d'actes de vandalisme sur nos équipements (ex : portes anti-fraude, grilles de fermeture des stations)
	Détection de l'utilisation abusive des Escaliers Mécanique par des livreurs ou entreprises extérieures
	Mesure d'utilisation des équipements translateurs (escaliers mécaniques, ascenseurs, trottoirs roulants)
	Détection de déchets et de souillures dans les espaces

Le fonctionnement du Lab' IA Vidéo s'appuie sur une méthode Agile avec une temporalité courte (4 à 6 mois). Chaque projet se décomposera de la façon suivante :

- Cadrage de l'expérimentation ou de la prestation et contractualisation (Expression du besoin, objectifs, indicateurs, scénarios de tests, propriété intellectuelle...).
- Déploiement technique.
- Tests et/ou expérimentation.
- Bilan et Retour d'expérience.
- Analyse économique et plan d'industrialisation (selon le cas).

Les axes de développement retenus dans le cadre de ce partenariat sont :

Tester 	Tester de nouveaux dispositifs/systèmes d'analyse des images à base d'Intelligence Artificielle.
Co-developper 	Co-développer de nouveaux dispositifs d'analyse des images à base d'Intelligence Artificielle.
Certifier	Certifier des produits ou services d'analyse des images utilisant des algorithmes d'Intelligence Artificielle.



L'ouverture opérationnelle du Lab' IA vidéo est prévue dès signature du Contrat 2021-2024 après une phase de mise à niveau de la plateforme technique qui permettra d'offrir des capacités étendues d'hébergement d'algorithmes d'intelligence artificielle.

La structure du Lab' IA Vidéo permettra, en année pleine, de prendre en charge de 4 à 6 projets de test de dispositifs/systèmes et entre 1 et 2 projets de co-développement. La certification sera proposée en fonction des opportunités.

ANNEXE IX-2 ter : TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES MIS EN ŒUVRE

Cette fiche sera complétée avant le début de chaque projet et sera présentée et validée en Comité de suivi.

1. DESCRIPTION DU TRAITEMENT SOUS RESPONSABILITE CONJOINTE			
1.1. Finalités du traitement déterminée conjointement			
1.2. Nature du traitement			
1.3. Moyens de mise en œuvre des traitements déterminés conjointement			
1.4. Base légale du traitement			
1.5. Type de données personnelles			
1.6. Catégories de personnes concernées			
1.7. Durée de conservation des données			
1.8. Destinataires des données			
2. SOUS-TRAITANTS			
<i>(à remplir seulement si un ou les deux Responsables Conjointes du Traitements utilise(nt) un ou plusieurs sous-traitant(s) pour les besoins du traitement de cette fiche).</i>			
Identité du sous-traitant et localisation	Responsable du traitement partie au contrat avec	Activité(s) sous-traitée(s)	Mesures adéquates pour les éventuels transferts hors UE

	le Sous-Traitant		
2.1. [à compléter]			
2.2. [à compléter]			
2.3. [à compléter]			
3. AUTRES INFORMATIONS			
3.1. Information des personnes concernées			
3.2 Coordonnées des DPO			
3.3. Gestion des réponses aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées			
3.4. Notification des violations de données aux autorités de contrôle et aux personnes concernées			

<p>ANNEXE IX-3</p> <p>PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES</p>

1/ Île-De-France Mobilités et la RATP recherchent une amélioration de la sûreté des voyageurs, de leur tranquillité et du sentiment de sécurité.

La politique de sécurité de la RATP, s'appuie à la fois sur un plan de prévention et de sécurisation, des outils de reporting, ainsi que sur des indicateurs de suivi.

2/ Des moyens humains pour garantir une présence humaine visible, efficace et réactive

L'effectif des agents du groupe de protection et de sécurité des réseaux (GPSR) qui évoluent sur le réseau aux fins de prévenir à titre principal les atteintes aux personnes, aux agents et aux biens, à la signature du contrat, est de 945 ETP.

Le service interne de la sécurité de la RATP doit être renforcé de 23 agents GPSR, afin de le porter à 968 agents d'ici à la fin du présent Contrat, avec un premier engagement d'atteindre un effectif de 949 d'ici au 31 décembre 2021 puis de 958 ETP au 31 décembre 2022, pris en compte dans la rémunération du présent contrat.

Au premier trimestre 2023, un bilan sera adressé pour information à IDFM dans lequel seront présentées les niveaux de recrutement du nombre d'agents du GPSR effectués depuis l'entrée en vigueur du Contrat et convenir des modalités pour atteindre 968 agents à la fin du contrat, à financer par avenant.

A la signature du contrat, 60 opérateurs du recueil social proposent une assistance aux personnes sans-abris présentes sur le réseau.

En complément, 20 équipages de cyno-détection d'explosifs opèrent sur les réseaux.

A la signature du contrat, la RATP s'engage à faire ses meilleurs efforts pour augmenter les effectifs de la sécurité privée. Au plus tard début septembre 2021, l'effectif des agents de sécurité privée employés par des sociétés prestataires de la RATP est renforcé pour atteindre une présence chaque jour sur les réseaux de 104 à 109 agents de sécurité. Début 2021, 46 agents de sécurité sont déjà présents chaque jour dans les espaces. Ces déploiements seront mis en place en fonction des besoins identifiés de sécurisation par le service interne de sécurité de la RATP.

Outre les effectifs mentionnés plus haut, le Contrat rémunère également l'ensemble des autres effectifs du service interne de sécurité affectés aux missions du service interne de sécurité régies au présent contrat, en vertu de l'article L2251-1-2 du Code des Transports ainsi que les autres charges résultant

de prestations internes ou externes nécessaires au fonctionnement du service ou à l'exercice de ses missions (tels que lutte contre le vandalisme, autres activités liées à la vidéoprotection, gardiennage, surveillance de sites, encadrement, fonctions d'appui, fonctions support du service interne de sécurité de la RATP). Au total, les effectifs du service interne de sécurité, hors activités prestées ou sous-traitées, pris en compte dans le calcul de la rémunération prévue au présent contrat, s'élèvent à 1349 ETP, à la signature du contrat.

De plus, sur le réseau Noctilien, 100 agents du SDLN et 18 agents pôliens du département réseau de surface de la RATP contribuent à l'amélioration du sentiment de sécurité sans relever des missions indiquées à l'article L2251-1-2 du code des Transports. Ces agents sont pris en charge financièrement au travers de la rémunération de l'opérateur de transport par Ile-de-France Mobilités.

Un audit sur la sécurité du Noctilien est en cours. A l'issue de celui-ci, si des augmentations d'effectifs apparaissent nécessaires, elles seront étudiées et financées dans le cadre d'un avenant au contrat.

En complément de ces dispositifs, dans le cadre de la mise en service de prolongements de lignes, d'éventuels renforts en présence humaine seront étudiés si nécessaire dans le cadre des plans d'exploitations présentés par la RATP à Ile-de-France Mobilités.

3/Des moyens techniques pour assurer la prévention, la sûreté et la protection des biens et des personnes.

L'opérateur de transport et le gestionnaire d'infrastructure de la RATP s'engagent sur la mise en œuvre des moyens techniques, sur leur bon fonctionnement et sur leur taux de disponibilité et sont rémunérés à ce titre dans le cadre du contrat. Le service interne de de sécurité utilise ces moyens afin de réaliser ses missions :

- **La vidéo protection dans les gares et dans les trains :**

Depuis 2015, l'ensemble des stations et gares est équipé de caméras de vidéo protection, exploitables en temps réel. A fin janvier 2021, à titre indicatif, le parc équipé est de 12267 caméras. Le parc de matériel roulant (neuf ou rénové) fait également l'objet d'un programme d'enregistrement vidéo.

Les images sont exploitées :

- en temps réel notamment pour la prévention de la délinquance,
- en temps différé à des fins de Sûreté (en particulier dans le cadre de contribution aux enquêtes de police, après réquisition judiciaire).

Le parc de matériel roulant dispose également de systèmes de vidéo protection embarquée. Les matériels roulants modernisés et renouvelés sont systématiquement vidéoprotégés.

- **Les Bornes d'Appel voyageurs :**

Dans toutes les stations et sur les quais, 5 282 Bornes d'Appel voyageurs (relevant de l'opérateur de transport) sont disposées sur les quais à l'attention des voyageurs. L'appel du voyageur aboutit à un guichet ou à un comptoir, en cas de non-réponse, il est redirigé vers un centre de liaison de l'opérateur de transport ou déclenche une alarme dans la station pour informer l'agent. Dans le cas de lignes « symphonisées », en cas de non-réponse de l'agent, un basculement automatique de l'appel est effectué vers le PC de ligne.

Le rôle des opérateurs est de venir en aide aux personnes en difficulté ou témoin d'un évènement dangereux. L'opérateur est formé pour prendre instantanément les mesures appropriées : demande d'intervention des secours, du GPSR, des forces de l'ordre ou des pompiers.

- **Le numéro 3117 – 31177 et application :**

Un dispositif d'alerte 24/24 et 7/7, sous responsabilité de la SNCF, est proposé sur l'ensemble du réseau RATP aux voyageurs, en cas de danger, ou pour signaler des incidents, via un téléphone portable. Ce dispositif fonctionne 24/24 et 7/7 et permet notamment de localiser l'appelant. Une convention est conclue entre la RATP et la SNCF concernant les modalités de financement et de fonctionnement.

- **Le déploiement des caméras-piétons pour le GPSR** avec l'objectif d'équiper le service interne de sécurité de la RATP, à hauteur de 140 caméras.

- **Le Lab'IA vidéo (cf annexe au contrat IX-2)**

- **PQI**

Le plan quadriennal d'investissement détaille les différents programmes qui seront engagés par le département sûreté de la RATP sur la durée du contrat pour améliorer, développer ou moderniser ses systèmes, outils ou infrastructures.

X - REGIME FINANCIER ET FISCAL

ANNEXE X-1

IMPORT MENSUEL RECIF

Comutitres dépose mensuellement deux fichiers Excel sur RecIF dits déclaratifs RecIF, contenant les données de ventes et de recettes par titre et transporteur.

L'un dans le Module Global (transporteurs RATP/SNCF/Privés/Orlyval), l'autre dans le Module Opérateurs Privés (détail par transporteur Privé).

Ce déclaratif RECIF émis au plus tard le 20 du mois m+1 fait apparaître notamment le montant des recettes directes de trafic de chaque mois de l'année n considérée jusqu'au mois m, incluant les régularisations opérées sur les mois antérieurs au mois m de l'année n le cas échéant. Le déclaratif RECIF définitif de l'année n, incluant les régularisations de tous les mois de l'année n le cas échéant, est émis au plus tard le 20 mars n+1 et ce, dès lors que tous les transporteurs seront soumis à cette même exigence dans leur contrat avec Île-de-France Mobilités.

Les modèles de fichiers sont attachés ci-dessous :



Modele_Import_Global_COMUTITRES_2019



Modele_Import_Prives_COMUTITRES_2019

ANNEXE X-2

PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES

REMARQUE GENERALE : la présente annexe mentionne les principes de partage des recettes entre la RATP, SNCF Voyageurs et les opérateurs privés applicables à partir de l'année 2021. Par défaut, si aucune règle spécifique n'est précisée, la part des recettes dévolue aux opérateurs privés de transport est partagée entre les dits opérateurs selon des proratas définis par décision du Conseil d'Île-de-France Mobilités.

I. Titres exclusivement utilisables sur les réseaux de bus exploités par un opérateur privé.

Les titres exclusivement utilisables sur les réseaux de bus exploités par un opérateur privé sont les cartes scolaires bus lignes régulières, les tickets d'accès à bord et TAB-SMS acquis pour une utilisation sur une ligne exploitée par un opérateur privé, ainsi que les forfaits Pass'Local.

Les recettes des tickets d'accès à bord et des cartes scolaires bus lignes régulières reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend. Les recettes des TAB-SMS reviennent à 100% à l'entreprise exploitant la ligne sur laquelle le TAB-SMS est utilisé. Les recettes des forfaits Pass Local reviennent à l'entreprise exploitant la ligne sur laquelle la validation a été réalisée.

II. Part des recettes dévolue à Orlyval.

Une part des forfaits Paris Visite magnétique 1-5 et Paris Visite sans contact 1-5 est dévolue à Orlyval conformément au tableau ci-dessous.

	Part dévolue à Orlyval de Paris Visite magnétique 1-5 et Paris Visite sans contact 1-5	
	Adulte	Enfant
1 jour	0,389	0,009
2 jours	0,074	0,010
3 jours	0,020	0,010
4 jours (PV sans contact uniquement)	0,020	Sans objet
5 jours	0,020	0,010

Les recettes des abonnements Orlyval et des billets Orlyval (plein tarif et tarif réduit) reviennent à 100% au transporteur exploitant Orlyval.

Pour les billets Origine-Destination incluant l'accès à l'aéroport d'Orly par Orlyval, la part du prix correspondant à la portion du parcours réalisée sur Orlyval (« forfait Orlyval ») est dévolue au transporteur exploitant Orlyval.

III. Autres recettes.

1/ Partage pour le titre Paris-Visite zone 1-5

En complément de la part spécifiquement dédié à l'exploitant d'Orlyval tel que décrit en partie II, la recette directe, par transporteur, issue de la vente du titre « Paris-Visite zonage 1 à 5 » (magnétique ou sans contact) se partage selon la règle de calcul suivante : (69,2% RATP/ resp. 25,5% SNCF/ resp. 5,3% OPERATEURS PRIVÉS) x (1 – part en % dévolue à Orlyval) arrondies à 5 décimales.

Le résultat du calcul est explicité pour chaque transporteur dans le tableau ci-dessous :

	RATP	SNCF	OPÉRATEURS PRIVÉS	ORLYVAL	Total
PV 1J AD 1-5	42,281%	15,581%	3,238%	38,900%	100,000%
PV 1J ENF 1-5	68,577%	25,271%	5,252%	0,900%	100,000%
PV 2J AD 1-5	64,079%	23,613%	4,908%	7,400%	100,000%
PV 2J ENF 1-5	68,508%	25,245%	5,247%	1,000%	100,000%
PV 3J AD 1-5	67,816%	24,990%	5,194%	2,000%	100,000%
PV 3J ENF 1-5	68,508%	25,245%	5,247%	1,000%	100,000%
PV 4j AD 1-5	67,816%	24,990%	5,194%	2,000%	100,000%
PV 5J AD 1-5	67,816%	24,990%	5,194%	2,000%	100,000%
PV 5J ENF 1-5	68,508%	25,245%	5,247%	1,000%	100,000%

2/ Autres titres

Les recettes tarifaires, déduction faite des recettes dévolues aux opérateurs privés et à Orlyval conformément aux dispositions des paragraphes I et II ci-dessus, et les compensations versées au titre des réductions accordées aux militaires et aux titulaires d'une carte d'invalidité de l'ONACVG, sont répartis à raison de 69,2% pour la RATP (Pr), 25,5% pour SNCF Voyageurs (Ps) et 5,3 % pour les opérateurs privés.

ANNEXE X-3

RETROACTUALISATION DES RECETTES REALISEES AUX CONDITIONS ECONOMIQUES DU 01/01/2021

Plusieurs dispositions du contrat nécessitent de ramener les recettes réalisées aux conditions économiques du 01/01/2021 (clause sur l'intéressement aux recettes, clauses du traitement de l'effet des grèves, de la tarification incitative en cas d'alerte à la pollution, ou des mesures de gratuité).

Le principe général, pour ce faire, est de multiplier le volume des unités vendues par le tarif en vigueur au 01/01/2021. Font exception à ce principe les titres tickets t+ carnet PT et TR, billet Orlybus et billet Roissybus pour lesquels le tarif retenu est celui précédent la hausse tarifaire du 01/11/2019. Par soucis de lisibilité, l'ensemble de ces tarifs sont définis comme conditions économiques du 01/01/2021 dans le reste du document.

Ces tarifs sont précisés dans le tableau ci-dessous en € TTC (la TVA au 01/01/2021 étant de 10%).

Font exception à ce principe général, les titres kilométriques à origine – destination (identifiants ReclF 352, 432 à 443, 446, 448) dont la rétro-actualisation du taux d'évolution tarifaire de la billetterie OD qu'Île-de-France Mobilités s'engage à mettre à jour et à communiquer après chaque décision affectant le tarif de ces titres.

Fait également exception à ce principe général, le « seuil de sécurité Paiement a posteriori » (identifiant ReclF 508) qui est rétro-actualisé dans proportions identiques à la rétro-actualisation du « Trajet métro/fer payé a posteriori PT » (identifiant ReclF 505)

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e. 01/01/2021
470	Abonnement Orlyval	66,80 €
266	Améthyste 75 1-2	38,25 €
269	Améthyste 75 1-5	39,43 €
279	Améthyste 77 1-5	39,43 €
285	Améthyste 77 4-5	18,25 €
289	Améthyste 78 1-5	39,43 €
294	Améthyste 78 3-5	21,42 €
299	Améthyste 91 1-5	39,43 €
304	Améthyste 91 3-5	21,42 €
309	Améthyste 92 1-5	39,43 €
319	Améthyste 93 1-5	39,43 €
322	Améthyste 93 2-5	26,47 €
324	Améthyste 93 3-5	21,42 €
329	Améthyste 94 1-5	39,43 €
339	Améthyste 95 1-5	39,43 €
344	Améthyste 95 3-5	21,42 €
345	Améthyste 95 4-5	18,25 €
446	Billets ayants-droit	

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e. 01/01/2021
432	Billets B PT	
433	Billets B TR	
436	Billets BU PT	
437	Billets BU TR	
434	Billets BUB PT	
435	Billets BUB TR	
448	Billets militaires	
457	Billets Orlybus	8,50 €
509	Billets Orlybus télébillettiques	8,50 €
468	Billets Orlyval PT	9,30 €
469	Billets Orlyval TR	4,65 €
458	Billets Roissybus	12,00 €
510	Billets Roissybus télébillettiques	12,00 €
438	Carnet B PT	
439	Carnet B TR	
442	Carnet BU PT	
443	Carnet BU TR	
440	Carnet BUB PT	
441	Carnet BUB TR	
461	Cartes scolaires Optile	0,00 €
451	Fête de la musique	3,50 €
481	Forfait anti-pollution	3,80 €
353	Forfait Gratuité Transport	0,00 €
148	Forfait Solidarité Mois 2-3	17,15 €
154	Forfait Solidarité Mois 3-4	16,70 €
159	Forfait Solidarité Mois 4-5	16,30 €
475	Forfait Solidarité Mois toutes zones	18,80 €
176	Forfait Solidarité semaine 2-3	5,20 €
182	Forfait Solidarité semaine 3-4	5,05 €
187	Forfait Solidarité semaine 4-5	4,95 €
477	Forfait Solidarité Semaine toutes zones	5,70 €
479	Imagine R étudiants toutes zones	342 € / 11
480	Imagine R scolaires toutes zones	342 € / 11
524	Imagine R Junior toutes zones	16 € / 11
502	Mensualité carte Police GC	13,65 €
351	Mensualité carte police PC	68,93 €
354	Mobilis 1-2	7,50 €
355	Mobilis 1-3	10,00 €
356	Mobilis 1-4	12,40 €
357	Mobilis 1-5	17,80 €
492	Mobilis 2-3	7,50 €
493	Mobilis 2-4	10,00 €
494	Mobilis 2-5	12,40 €
495	Mobilis 3-4	7,50 €
496	Mobilis 3-5	10,00 €
497	Mobilis 4-5	7,50 €
36	Navigo annuel 2-3	68,60 €
42	Navigo annuel 3-4	66,80 €

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e. 01/01/2021
47	Navigo annuel 4-5	65,20 €
478	Navigo Annuel toutes zones	75,20 €
482	Navigo Jour 1-2	7,50 €
483	Navigo Jour 1-3	10,00 €
484	Navigo Jour 1-4	12,40 €
485	Navigo Jour 1-5	17,80 €
486	Navigo Jour 2-3	7,50 €
487	Navigo Jour 2-4	10,00 €
488	Navigo Jour 2-5	12,40 €
489	Navigo Jour 3-4	7,50 €
490	Navigo Jour 3-5	10,00 €
491	Navigo Jour 4-5	7,50 €
92	Navigo mois 2-3	68,60 €
98	Navigo mois 3-4	66,80 €
103	Navigo mois 4-5	65,20 €
474	Navigo mois toutes zones	75,20 €
511	Navigo Réduction 50% mois 2-3	34,30 €
512	Navigo Réduction 50% mois 3-4	33,40 €
513	Navigo Réduction 50% mois 4-5	32,60 €
514	Navigo Réduction 50% mois toutes zones	37,60 €
515	Navigo Réduction 50% semaine 2-3	10,40 €
516	Navigo Réduction 50% semaine 3-4	10,10 €
517	Navigo Réduction 50% semaine 4-5	9,90 €
518	Navigo Réduction 50% semaine toutes zones	11,40 €
120	Navigo semaine 2-3	20,85 €
126	Navigo semaine 3-4	20,20 €
131	Navigo semaine 4-5	19,85 €
476	Navigo semaine toutes zones	22,80 €
352	ONAC (compensation Ministère)	
462	Pass local	1,49 €
521	Plafond Jour Paiement a posteriori	7,50 €
450	Pompiers	1,27 €
368	PV 1J AD 1-3	12,00 €
370	PV 1J AD 1-5	25,25 €
369	PV 1J ENF 1-3	6,00 €
371	PV 1J ENF 1-5	12,60 €
376	PV 2J AD 1-3	19,50 €
378	PV 2J AD 1-5	38,35 €
377	PV 2J ENF 1-3	9,75 €
379	PV 2J ENF 1-5	19,15 €
384	PV 3J AD 1-3	26,65 €
386	PV 3J AD 1-5	53,75 €
385	PV 3J ENF 1-3	13,30 €
387	PV 3J ENF 1-5	26,85 €
500	PV 4j AD 1-3	31,35 €
501	PV 4j AD 1-5	58,55 €
392	PV 5J AD 1-3	38,35 €
394	PV 5J AD 1-5	65,80 €

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e. 01/01/2021
393	PV 5J ENF 1-3	19,15 €
395	PV 5J ENF 1-5	32,90 €
508	Seuil de sécurité Paiement a posteriori	
520	Tarification spéciale senior	37,60 €
463	Ticket d'accès à bord Noctilien SNCF	2,00 €
431	Ticket d'accès à bord OPTILE	2,00 €
430	Ticket d'accès à bord RATP	2,00 €
525	Ticket d'accès à bord SMS	2,00 €
498	Ticket dématérialisé PT carnet	1,49 €
499	Ticket dématérialisé TR carnet	1,49 €/2
519	Ticket dématérialisé unité	1,90 €
428	Ticket t+ carnets PT	1,49 €
429	Ticket t+ carnets TR	1,49 €/2
427	Ticket t+ unités	1,90 €
361	Tickets jeunes week-end 1-3	4,10 €
362	Tickets jeunes week-end 1-5	8,95 €
365	Tickets jeunes week-end 3-5	5,25 €
504	Trajet bus/tram payé a posteriori PT	1,49 €
522	Trajet bus/tram payé a posteriori TR	1,49 €/2
505	Trajet métro/fer payé a posteriori PT	1,49 €
522	Trajet métro/fer payé a posteriori TR	1,49 €/2
506	Trajet Orlybus payé a posteriori	8,50 €
507	Trajet Roissybus payé a posteriori	12,00 €

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n Tn est défini par le rapport entre les recettes directes de l'année n en € HT courant et les volumes de titres de l'année n valorisés en € HT aux conditions économiques du 1er janvier 2021 et partagés selon les modalités de l'annexe X-2 « PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES ».

<p>ANNEXE X-4</p> <p>MODALITES DE CALCUL DE LA VALEUR DES RECETTES DIRECTES RATP ET SNCF VOYAGEURS DES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN</p>

Le calcul de la valeur des recettes directes RATP et SNCF Voyageurs des « titres courts » sur un jour moyen est réalisé en prenant en compte les titres suivants : forfaits à usage illimité d'une durée inférieure à une semaine, tickets Roissybus et Orlybus, (magnétiques ou dématérialisés), TAB et-TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public, les billets origine-destination, les tickets t+ (magnétiques ou dématérialisés) et les trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté +.

La valeur de l'année N est calculée sur la base des ventes de l'année N.

Par exception pour 2021 et 2022, une valeur distincte des jours moyens sera calculée pour le 1^{er} et le 2^e semestre (la migration des tickets magnétiques vers les tickets dématérialisés risquant d'induire une déformation en cours d'année).

La valeur d'un jour moyen de recettes directes est calculée pour 6 catégories de jours :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis et ponts hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis et ponts en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires.

Un pont est un jour de semaine situé entre un week-end et un jour férié, ou entre deux jours fériés. Les périodes de vacances scolaires sont celles fixées par l'Education nationale pour la zone C. Lorsque la « fin des cours » a lieu un samedi ou un mercredi, ce jour-là est considéré « Vacances Scolaires ».

Dénombrement des jours pris en compte pour le calcul de la valeur des recettes directes d'un jour moyen pour une période donnée (semestre ou année) :

Les différents types de jours sont dénombrés sur la période considérée, en excluant les « jours de grèves » pour lesquels est calculé un correctif des recettes directes (conformément à l'article 41 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes), les jours où s'applique la tarification incitative mise en œuvre lors des alertes à la pollution (conformément à l'article 54) et les jours où s'applique une mesure de gratuité totale ou partielle (conformément à l'article 55), avec les notations suivantes :

- Njohv, nombre de jours ouvrés hors période de vacances scolaires ;
- Nsahv, nombre de samedis et ponts hors période de vacances scolaires ;
- NdiHV, nombre de dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires ;
- Njov, nombre de jours ouvrés en période de vacances scolaires ;
- Nsav, nombre de samedis et ponts en période de vacances scolaires ;
- Ndiv, nombre de dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires.

A chaque type de jour est affecté un coefficient traduisant son « poids » par rapport à un jour ouvré hors vacances scolaires :

- pour les samedis et ponts hors période de vacances scolaires, C_{sahv_S} et C_{sahv_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires, C_{dihv_S} et C_{dihv_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les jours ouvrés en période de vacances scolaires, C_{jov_S} et C_{jov_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les samedis et ponts en période de vacances scolaires, C_{sav_S} et C_{sav_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires, C_{div_S} et C_{div_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP.

N_S et N_R , sont les équivalents, respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP, de la période considérée en nombre de jours ouvrés hors période de vacances scolaires. Ils sont calculés comme suit :

$$N_S = N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{sahv_S}) + (N_{dihv} \times C_{dihv_S}) + (N_{jov} \times C_{jov_S}) + (N_{sav} \times C_{sav_S}) + (N_{div} \times C_{div_S})$$

$$N_R = N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{sahv_R}) + (N_{dihv} \times C_{dihv_R}) + (N_{jov} \times C_{jov_R}) + (N_{sav} \times C_{sav_R}) + (N_{div} \times C_{div_R})$$

Coefficients constatés en 2019 au cours des journées sans événement				
C_{sahv_S}	0,96		C_{sahv_R}	0,85
C_{dihv_S}	0,74		C_{dihv_R}	0,60
C_{jov_S}	0,94		C_{jov_R}	0,91
C_{sav_S}	0,84		C_{sav_R}	0,74
C_{div_S}	0,67		C_{div_R}	0,55

Dans les cas où des changements structurels surviennent dans les modes de consommations des voyageurs, la RATP et IdFM conviennent de revoir le calcul des coefficients C_{sahv_S} , C_{dihv_S} , C_{jov_S} , C_{sav_S} , C_{div_S} , C_{sahv_R} , C_{dihv_R} , C_{jov_R} , C_{sav_R} , C_{div_R} .

La modification de ces coefficients intervient après accord explicite des deux parties.

Méthode de calcul de la valeur des recettes directes d'un jour moyen pour une période donnée (semestre ou année)

On considère, sur la période considérée, la part dévolue à RATP et SNCF Voyageurs des recettes de titres courts exclusion faite des « jours de grèves » pour lesquels est calculé un correctif des recettes directes (conformément à l'article 47), ainsi que des jours où s'applique la tarification incitative mise en œuvre lors des alertes à la pollution (conformément à l'article 59) et des jours où s'applique une mesure de gratuité totale ou partielle (conformément à l'article 60). Parmi ces recettes on distingue :

- les « Recettes OD » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des billets origine-destination) ;
- les « Recettes forfaits courts » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des forfaits à usage illimité d'une durée inférieure à une semaine) ;
- les « Recettes t+/NL+ » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des tickets t+ et des trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté +) ;
- les « Recettes tickets RATP » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des tickets Roissybus et Orlybus, et des TAB et-TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public).

On note

- RTT_S , les recettes de titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs et RTT_R les recettes de titres courts utilisés sur les réseaux RATP.
- P_s et P_r les parts dévolues respectivement à SNCF Voyageurs et à la RATP pour le partage des recettes de tous les titres (hors titres utilisés exclusivement sur les réseaux des opérateurs privés et hors part dévolue à Orlyval) telles que définies par l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** Principe de partage des recettes collectées ».

$RTT_S = 0,61 \times \text{« Recettes OD »} + [P_s/(P_s+P_r)] \times \text{« Recettes forfaits courts »} + 0,014 \times \text{« Recettes t+/NL+ »}$

$RTT_R = 0,39 \times \text{« Recettes OD »} + [P_r/(P_s+P_r)] \times \text{« Recettes forfaits courts »} + 0,986 \times \text{« Recettes t+/NL+ »} + \text{« Recettes tickets RATP »}$

	Titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs	Titres courts utilisés sur les réseaux RATP	Titres courts SNCF Voyageurs et RATP
Valeur jour moyen pour un jour ouvré hors vacances scolaires	RTT_S / N_S	RTT_R / N_R	$RTT_S / N_S + RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont hors vacances scolaires =	$C_{sah}_S \times RTT_S / N_S$	$C_{sah}_R \times RTT_R / N_R$	$C_{sah}_S \times RTT_S / N_S + C_{sah}_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié hors vacances scolaires =	$C_{dih}_S \times RTT_S / N_S$	$C_{dih}_R \times RTT_R / N_R$	$C_{dih}_S \times RTT_S / N_S + C_{dih}_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un jour ouvré en période de vacances scolaires =	$C_{jov}_S \times RTT_S / N_S$	$C_{jov}_R \times RTT_R / N_R$	$C_{jov}_S \times RTT_S / N_S + C_{jov}_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont en période de vacances scolaires =	$C_{sav}_S \times RTT_S / N_S$	$C_{sav}_R \times RTT_R / N_R$	$C_{sav}_S \times RTT_S / N_S + C_{sav}_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié en période de vacances scolaires =	$C_{div}_S \times RTT_S / N_S$	$C_{div}_R \times RTT_R / N_R$	$C_{div}_S \times RTT_S / N_S + C_{div}_R \times RTT_R / N_R$

ANNEXE X-5
IMPACTS DES MESURES TARIFAIRES ET DES MODIFICATIONS DU SERVICE CONTRACTUALISE SUR L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES ET SUR L'OBJECTIF DE VALIDATIONS REMUNEREES DU RESEAU DE SURFACE

Le contrat prévoit dans l'article 44 la neutralisation des effets des modifications tarifaires décidées par Île-de-France Mobilités sur le calcul de l'intéressement aux recettes directes et sur le calcul de l'intéressement aux validations du réseau de surface.

Il prévoit par ailleurs à l'article 45 que les conséquences des modifications du service contractué soient intégrées dans le calcul de l'intéressement aux recettes directes et dans le calcul de l'intéressement aux validations du réseau de surface.

Les tableaux ci-dessous détaillent les mesures tarifaires et les modifications d'offre. Les mesures tarifaires et modifications d'offre ultérieures seront intégrés à ces tableaux par voie d'avenants.

En M€ HT c.e. 01/01/2021 (annexe X-3)

Mesures tarifaires	Variations de recettes VRD_MT				Variations de validations rémunérées VVR_MT		
	2021 /2019	2022 /2021	2023 /2022	2024 /2023	2022 /2021	2023 /2022	2024 /2023
Mesures sans mécanisme spécifique	9	1	2	3	1	2	3
Retour AME + Améthyste 75	-10,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imagine R Junior	-13,26	-1,47	0,00	0,00	(1)		
Bus longue distance (Noctilien + LATS)	-0,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Plafond Jour Navigo Liberté+	-0,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Accompagnants LOM	(1)				(1)		
Service civique 50%	(1)				(1)		
Mesures avec mécanisme de calcul ad hoc articles 46-3 et 46-4	9	1	2	3	1	2	3
Navigo Liberté+*	-29,59	0,50	0,00	0,00	(2)		
Navigo Senior*	-25,71	0,00	0,00	0,00	(2)		

*Pour ces mesures, les montants sont fournis à titre indicatif ; les montants réels seront calculés selon les dispositions prévues par l'article 46-3 et l'article 46-4.

Modifications d'offre	Variations de recettes VRD_O				Variations de validations rémunérées VVR_O		
	2021 /2019	2022 /2021	2023 /2022	2024 /2023	2022 /2021	2023 /2022	2024 /2023
	9	1	2	3	1	2	3
Impacts 2020/2019 des modifications d'offre avenants 1 à 24	0,54				(1)		

Impacts après 2020 des modifications d'offre avenants 1 à 24	(1)	(1)
--	-----	-----

(1) Les montants seront précisés par avenant avant le 31 octobre 2021.

(2) En cas d'évolutions techniques permettant la distinction des validations tous publics / publics spécifiques sur ces titres, les parties conviendront d'un traitement adapté.

ANNEXE X-6
COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL OT

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE X-7
COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL GI

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE X-8
COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL DE LA SURETE

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE X-9
MODALITES FINANCIERES POUR LES MODIFICATIONS D'OFFRE

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE X-10
CALCUL DE LA R2 OT ET GI

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

<p style="text-align: center;">ANNEXE X-11 CONVENTION TRIPARTITE SUR LE CREDIT BAIL</p>

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

Compte tenu des changements opérés par les parties en termes de dénomination des crédits baux, les parties conviennent de lire S3 en lieu et place de C4.

<p style="text-align: center;">ANNEXE X-12 CONVENTION BILATERALE SUR LE CREDIT-BAIL</p>

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

Compte tenu des changements opérés par les parties en termes de dénomination des crédits baux, les parties conviennent de lire S3 en lieu et place de C4.

ANNEXE X-13
ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION
ANNUELLE

Les compensations R12 font l'objet d'une facturation séparée

Facturation OT

	Euros HT	Euros TTC
Rémunération forfaitaire R1 relative au financement des charges d'exploitation		
Montant contractuel d'origine en euros 2020		
Modification du service de référence		
Autres ajustements		
Modification tarifaire et impact gratuité		
Montant annuel total y compris modifications du service des tarifs et impact gratuité		
Indice d'actualisation R1		
REMUNERATION R1		
Rémunération R2 relative au financement des charges de capital		
Montant contractuel d'origine en euro 2020		
Modification du service de référence		
REMUNERATION R2		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs		
Impact modifications tarifaires aux tarifs		
Impact modifications de l'offre de référence aux tarifs		
Impact gratuité		
Indice de hausse tarifaire (K11 OT)		
Objectif de recettes directes recalé des impacts et revalorisé de la hausse tarifaire K11 OT		
Recettes directes réalisées		
Correction de recettes directes : neutralisation de l'impact des grèves		
Recettes directes corrigées		
Partage de l'écart de RD bande passante		
CLAUSE DE PARTAGE DES RISQUES		
Incitations financières		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Autres Pénalités		
Bonus/Malus Qualité de service		
INCITATIONS FINANCIERES		
Rémunération R4 (loyer lease tramway)		
AUTRE REMUNERATION		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTES VERSES		
NET A FACTURER		

Facturation GI :

	Euros HT	Euros TTC
Rémunération forfaitaire R1 relative au financement des charges d'exploitation		
Montant contractuel d'origine en euros 2020		
Modification du service de référence		
Autres ajustements		
Indice d'actualisation R1		
REMUNERATION R1		
Rémunération R2 relative au financement des charges de capital		
Montant contractuel d'origine en euro 2020		
Modification du service de référence		
Ajustement pour prise en compte de la valeur effective de la BAR et des dotations aux amortissements		
REMUNERATION R2		
Ajustement pour prise en compte de la valeur effective du résultat courant positif des activités non régulées		
Incitations financières		
Autres Pénalités		
INCITATIONS FINANCIERES		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTE VERSÉS		
NET À FACTURER		

Facturation SUR

	Euros HT	Euros TTC
Rémunération forfaitaire RSur		
Montant contractuel d'origine en euros 2020		
Modification du service de référence		
Autres ajustements		
Montant annuel total y compris modifications du service		
Indice d'actualisation RSur		
Rémunération RSur		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTE VERSES		
NET A FACTURER		

ANNEXE X-14
CADRE QUANTITATIF

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE X-15
COURRIER DGFIP

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.



Courrier saisine
Ile-France Mobilités.

ANNEXE X-16
MAQUETTE FINANCIERE

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité
<p>Non transmission ou transmission non conforme des documents</p>	<p>La pénalité s'applique si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la RATP ne transmet pas du tout un document ou information dont la transmission est prévue par le présent contrat ou demandée expressément par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par courrier ou courrier électronique ; - la RATP transmet tout ou partie des documents ou informations mentionnés ci-avant avec un retard par rapport au délai contractuel ou au délai convenu entre les Parties; - la RATP transmet un document ou information mentionné ci-avant de manière partielle, incomplète, ne respectant pas le formalisme convenu entre les Parties, ou falsifiée. <p>Cette pénalité couvre également les cas d'entrave au droit d'audit.</p>	<p>Par document et par jour de retard</p>
<p>99,5% des données de validation NL+ remontées dans les 72h</p>	<p>L'enjeu global est celui du succès du produit Navigo Liberté+, produit innovant, simple et souple d'emploi, dont le succès contribuera fortement à la fin du ticket magnétique en IDF. Ce succès est conditionné par la satisfaction et la confiance des clients en la fiabilité de la facturation a posteriori, en début de mois suivant.</p> <p>Cette fiabilité de la facturation nécessite un niveau de qualité élevé à la fois dans les remontées des données de validation quotidiennes par les Transporteurs et dans la complétude des données au moment de la facturation. Cet enjeu augmente progressivement au cours du contrat selon le taux de pénétration du produit.</p>	<p>Unique</p>
<p>Nombre de validations manquantes à la facturation</p>	<p>A partir du déploiement commercial de NL+ généralisé à l'ensemble de l'Île de France, une part estimée à 20% des trajets effectués actuellement avec un ticket T+ ou OD basculera en NL+.</p> <p>Par ailleurs certains clients porteurs de passe navigo semaine ou mois seront aussi susceptibles de passer en trajet avec post paiement.</p> <p>Pour Île-de-France Mobilités, il est important que les transporteurs soient responsabilisés sur la qualité de leurs services. La pénalité doit les inciter fortement à de la vigilance et au suivi du bon fonctionnement de ce produit.</p> <p>Description du service au client (Navigo Liberté +) :</p> <p>Facturation à la consommation, a posteriori, le 5 du mois suivant pour les clients enrôlés.</p> <p>Possibilité pour le client de consulter son encours de transaction à tout moment.</p> <p>Île-de-France Mobilités met en place deux indicateurs de qualité permettant de remplir les objectifs de bon fonctionnement du service et de respecter la promesse client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La remontée des données de validations dans les 72h pour permettre le suivi des encours clients ; - Le nombre de validations manquantes à la facturation. 	<p>Unique</p>

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
	<p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarrage de la pénalité au lancement du pilote commercial NL+ ; - Remontée à IDFM des données de validations des clients validant un passe sur le réseau RATP (1 native et 3 historiques) le jour même pour le fer et à J+1 pour le bus et le tram ; - Tolérance : la RATP n'est pas pénalisée pour des remontées de données pollinisées sur son réseau (y compris entre les modes) ; - Pénalités calculées par le SI Services au vu des remontées de tous les transporteurs. 				
<p>Défaut de remontée des données de validation télébilletiques relatives au SIDV</p>	<p>Ile de France Mobilités transmet à la RATP, chaque mois, la liste des « jours-gare » et « jours-ligne de bus » « incomplets » tels que définis à l'annexe IV-C-1. Île-de-France Mobilités et la RATP se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » composé à leur initiative. Ile de France Mobilités statue, à chaque trimestre, sur les jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables » soit en les exonérant, soit en les qualifiant d'« inacceptables » sur la base d'un objectif déterminé par le contrat.</p>	<p>Trimestrielle</p>	<p><u>Complétude des données :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour un « trimestre gare » inacceptable pour cause d'incomplétude, est appliquée une pénalité de 40 000 € / gare (indicateur 1F). - Pour un « trimestre ligne de surface » inacceptable pour cause d'incomplétude, est appliquée une pénalité de 4000 € / ligne de bus ou de tramway (indicateur 1B). <p><u>Qualité de codage de l'indice de ligne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour un "trimestre ligne de bus" inacceptable pour cause de non qualité de codage de la ligne du mode bus (indicateur 2LB) est appliquée une pénalité de 30 000€ forfaitaire. - Pour un "trimestre ligne de tramway inacceptable pour cause de non qualité de codage de la ligne du mode Tramway (indicateur 2LT) est appliquée une pénalité de 10 000€ forfaitaire. <p><u>Qualité de codage de localisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour un « trimestre réseau de bus » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB,réseau pour le mode bus) est appliquée une pénalité de 30 000€ forfaitaire. - Pour un « trimestre ligne de bus » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB,ligne pour le mode bus) est appliquée une pénalité de 3000 € / ligne de bus si, sur le trimestre considéré, il n'y a pas application d'une pénalité en conséquence d'un « trimestre réseau de bus » inacceptable pour non qualité du codage des arrêts (indicateur 2AB,réseau). Cette pénalité est plafonnée à 30 000€ par trimestre. - Pour un « trimestre ligne de tramway » 	<p>'-L'ensemble des pénalités [SIDV] relatives aux modes ferrés est plafonné à 300 000 € par an. - L'ensemble des pénalités [SIDV] relatives au réseau de surface est plafonné à 300 000 € par an.</p>	<p>OUI</p>

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
			<p>inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts (indicateur 2AT, ligne pour le mode tramway) est appliquée une pénalité de 3000 € / ligne de tramway. Cette pénalité est plafonnée à 12 000€ par trimestre.</p>		
<p>Défaut de transmission du plan d'actions prévisionnel et du bilan annuel en matière de communication</p>	<p>Afin d'avoir une visibilité sur les actions de communication à venir, RATP communique à Île-de-France Mobilités un plan d'action prévisionnel trimestriel aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission.</p> <p>Ce document est transmis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au plus tard le 3 décembre de l'année N-1 pour la période janvier-mars N+1 • Au plus tard le 3 mars de l'année N+1 pour la pour la période avril-juin N+1 • Au plus tard le 3 juin de l'année N+1 pour la pour la période juillet-septembre N+1 • Au plus tard le 3 septembre de l'année N+1 pour la pour la période octobre-décembre N+1 <p>La pénalité est appliquée en cas de non respect des échéances ci-avant mentionnées</p>	<p>Journalière</p>	<p>Une sanction de 3 000 euros HT par document et par jour ouvrable de retard, sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.</p> <p>La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à la RATP un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits. Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, IDFM informera l'opérateur par courrier.</p>	<p>Le montant annuel maximal encouru par RATP au titre de l'application des présents chapitres est fixé à 150 000€</p>	<p>OUI</p>

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
Défaut relatif aux actions de communication	Pénalité appliquée pour toute action de communication non conforme aux dispositions du contrat, y compris en cas de défaut de présence relatif à la marque Île-de-France Mobilités et à ses codes identitaires.	Unique	7 000 €		OUI
Défaut relatif au contenu des informations transmises relatives au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel en matière de communication	Pénalité appliquée dès lors que le plan d'action prévisionnel ou le bilan trimestriel transmis à Île-de-France Mobilités ne comporte pas une ou plusieurs des informations obligatoires mentionnées au contrat sans pouvoir en justifier l'absence.	Journalière	3 000 €		OUI
Non respect des obligations de l'opérateur concernant les services de substitution et le réemploi	Pénalité appliquée en cas de manquement aux obligations de réemploi des biens : dépassement du plafond de 1,5% de KCC pour le MR et objet autre que la substitution et les JO.	Pour tout km réalisé hors du cadre contractuel	10€ par kilomètre effectué pour le compte d'un tiers.	N/A	NON
Réemploi de biens autres que le MR et les COB selon les dispositions contractuelles	Pénalité appliquée en cas de réemploi de biens hors des conditions prévues par le contrat	Constat	10 k€	N/A	NON
Situation inacceptable de non-réalisation de l'offre pour cause interne	Pénalité s'additionnant à la refaction de charge pour situations inacceptables dans le cas où la non-réalisation mensuelle de l'offre par ligne est supérieure ou égale à 2 points.	Application mensuelle de la pénalité	Dans le cas où la non réalisation mensuelle de l'offre par sous-réseau serait supérieure ou égale à 2,2%, alors le montant de la pénalité ci-dessus est multiplié par 1,5 pour les KCC non réalisés à partir de ce seuil (soit $1,5 * K3 = 7,16€$ par KCC).	N/A	OUI
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (ASC)	Voir onglet 'Pénalités_QS'				OUI
Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	Voir tableau ci-dessous 'Pénalités_QS'				OUI
Délai de contact en station/gare	Voir tableau ci-dessous 'Pénalités_QS'				OUI
Délai de contact à distance	Voir tableau ci-dessous 'Pénalités_QS'				OUI

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
Information voyageurs en cas de grève	Voir tableau ci-dessous 'Pénalités_QS'				OUI
Non accord d'IDFM concernant l'utilisation de ressources financées par IDFM par un média à distance développé par RATP	<p>Tout nouveau Média à distance d'Information Voyageurs, utilisant des ressources financées tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé, et développé par la RATP sans l'accord d'Île-de-France Mobilités, entraîne des pénalités, à compter de sa mise en service auprès des Voyageurs, d'un montant forfaitaire de 100 000 € HT par mois entamé plafonnées à 4 000 000 €.</p> <p><i>Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les médias ou canaux de distribution qui seraient mis en œuvre par l'entité affiliée à la RATP dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal, au sens de la LOM, indépendamment du présent contrat et qui doit faire l'objet d'une contractualisation ad-hoc.</i></p> <p><i>Ces pénalités seront déduites des rémunérations versées à la RATP au titre du contrat.</i></p>	Mensuelle	100 000 €	1M€/an	OUI
Non respect des canaux de vente inscrits au contrat	<p>En cas de vente par la RATP sur un canal de distribution non prévu contractuellement entre Île-de-France Mobilités et la RATP, cela entraîne des pénalités d'un montant forfaitaire de 100 000€ HT par mois entamé plafonnées à 4 000 000 € sauf si la RATP était contrainte par une autorité publique de faire droit à une demande d'un tiers. Ces pénalités seront déduites des compensations versées à RATP au titre du contrat.</p> <p><i>Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les médias ou canaux de distribution qui seraient mis en œuvre par l'entité affiliée à la RATP dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal, au sens de la LOM, indépendamment du présent contrat et qui doit faire l'objet d'une contractualisation ad-hoc.</i></p>	Mensuelle	100 000€ HT par mois entamé	4M€ sur la durée du contrat	NON
Expérimentation de nouveau service de vente et billettique sans l'accord d'IDFM	<p>Les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques sont définis, par principe, de manière communautaire.</p> <p>Aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable d'Île-de-France Mobilités.</p> <p>Ces pénalités seront déduites des rémunérations versées à la RATP au titre du contrat.</p> <p><i>Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les médias ou canaux de distribution qui seraient mis en œuvre par l'entité affiliée à la RATP dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal, au sens de la LOM, indépendamment du présent contrat et qui doit faire l'objet d'une contractualisation ad-hoc.</i></p>	Mensuelle	100 000 € par mois d'expérimentation	1M€/an	NON

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
<p>Non exécution des programmes de remise en état des biens de retour prévus au PQI</p>	<p>Cas 1 : les travaux ont été financés mais non réalisés => remboursement de la C2 majorée de 5%</p> <p>Cas 2 : les travaux ont été financés et faits</p>	<p>Unique</p>	<p>Cas 1 : pénalité égale au remboursement de la C2 correspondant au montant de l'investissement prévu pour ces travaux, majorée de 5%</p> <p>Cas 2 : application des dispositions légales le cas échéant</p> <p>En application de l'article 15 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011, au plus tard le 31 décembre 2022, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la RATP établissent un constat contradictoire de l'état des biens de retour constitués des matériels roulants et matériels d'entretien des matériels roulants affectés au service de bus et arrêtent :</p> <p>1° Le cas échéant, pour ceux des biens qui n'auraient pas été maintenus en état normal d'entretien, un programme d'entretien et de renouvellement de nature à assurer la remise des biens en état normal d'entretien et comportant un chiffrage détaillé du coût des opérations correspondantes pour les deux dernières années d'exploitation</p> <p>2° Le programme des opérations préalables à la remise des biens à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.</p> <p>Les programmes mentionnés ci-dessus sont exécutés par la RATP à ses frais, dans un délai permettant de s'assurer de l'état normal d'entretien des biens à la date de remise de ceux-ci. A défaut d'exécution des programmes susvisés, la RATP se voit appliquer une pénalité</p>	<p>N/A</p>	<p>OUI</p>
<p>Non respect du délai du délai de réception d'un centre opérationnel bus*</p>	<p>Pénalité appliquée en cas de retard dans la livraison du ou des centre(s) opérationnel(s) bus, passé un délai de quatre mois (franchise) à compter de la date prévisionnelle de réception. S'applique aux COB neufs / réalisés ex nihilo.</p> <p>Les dates de référence sont fixées dans les conventions de financement.</p> <p>La liste des COB concernée est annexée au contrat.</p>	<p>Application de la pénalité par jour calendaire de retard et par centre bus. Appréciée par rapport au planning partagé au 31 mars 2021</p>	<p>Pénalité de 2 k€ par jour de retard lors des 6 premiers mois (au-delà des 4 mois de franchise), puis 5 k€ pour les 6 mois suivants puis 15 k€, par centre opérationnel bus</p>	<p>N/A</p>	<p>OUI</p>

Intitulé de la pénalité	Objet	Occurrence d'application de la pénalité	Montant (€)	Plafond	Libératoire
Non respect du calendrier de conversion énergétique des centres opérationnels bus*	En cas de retard dans la livraison des travaux de transition énergétique du ou des centre(s) opérationnel(s) bus, passé un délai de quatre mois (franchise) à compter de la date prévisionnelle de livraison. Les dates de référence sont fixées dans les conventions de financement. La liste des COB concernée est annexée au contrat.	Application de la pénalité par jour calendaire de retard et par centre bus. Appréciée par rapport au planning partagé au 31 mars 2021	Pénalité de 5 k€ par jour de retard lors des 6 premiers mois (au-delà des 4 mois de franchise), puis 10 k€ pour les 6 mois suivants puis 15 k€, par centre opérationnel bus	N/A	OUI
Management environnemental des sites	Certification environnementale des sites	Voir ci-contre	Bonus de 10k€ par renouvellement de certification pour chaque site Pénalité de 10 k€ pour une perte de certification	N/A	OUI

*Les retards observés résultant des cas énoncés ci-dessous ne sont pas pris en compte pour le calcul d'une éventuelle pénalité :

- manifestation de risques / contraintes / demandes exogènes, c'est-à-dire de risques en dehors de la maîtrise de la RATP ;
- défaillances ou manquements graves d'un titulaire d'un marché attribué par la RATP dans le cadre du projet ou de l'un de ses sous-traitants, y compris les impacts / préjudices sur les autres marchés dès lors que ceux-ci sont en interaction ;
- retard pris dans le processus de gouvernance du projet non imputable à la RATP
- décision d'arrêt du projet prise en concertation avec IDFM après validation de l'avant-projet, dans le cas où les conditions de concurrence pour le réaliser ne seraient pas réunies, engendrant des coûts déraisonnables pour les finances publiques, ou si les financements ne pouvaient être réunis dans les délais requis.

Les COB Belliard et Charlebourg ne sont pas concernés par cette pénalité

Tableau 'Pénalités QS'

Indicateur	Mode	N°Annexe contrat
IV en cas de grève (pénalité)	Métro	VII-A-2
Délai de contact en gare et station (pénalité)	Métro	VII-A-5
Délai de contact à distance (pénalité)	Métro	VII-A-5
Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoirs roulants (pénalité)	Métro	VII-A-6
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (pénalité)	Métro	VII-A-6
IV en cas de grève (pénalité)	RER A	VII-A-2
IV en cas de grève (pénalité)	RER B	VII-A-2
Délai de contact en gare et station (pénalité)	RER A	VII-A-5
Délai de contact en gare et station (pénalité)	RER B	VII-A-5
Délai de contact à distance (pénalité)	RER A	VII-A-5
Délai de contact à distance (pénalité)	RER B	VII-A-5

Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoirs roulants (pénalité)	RER A	VII-A-6
Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoirs roulants (pénalité)	RER B	VII-A-6
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (pénalité)	RER A	VII-A-6
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (pénalité)	RER B	VII-A-6
Information en cas de grève (pénalité)	Tramway	VII-A-8
Information en cas de grève (pénalité)	Bus	VII-A-13
Délai de contact à distance (pénalité)	Tramway	VII-A-11

<p style="text-align: center;">ANNEXE X-18 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

La RATP est tenue de mettre en place le PTA défini aux articles aux Articles 12-1 de la Partie II du Contrat, à l'articles 16-1 de la Partie III du Contrat et à l'article 13-1 de la Partie IV du Contrat, dès lors que le service prévisible est inférieur ou égal à 75% de l'offre réellement prévue sur un ou plusieurs sous-réseaux, définis comme suit :

- Sous-réseau Métro
- Sous-réseau RER A
- Sous-réseau RER B
- Sous-réseau de surface (bus et tramway)

La RATP est tenue de rembourser les voyageurs en cas de non-respect des PTA conformément à l'article 62 de la Partie I.

XI - BIENS

A - FER

ANNEXE XI-A-1 INVENTAIRE COMPTABLE FER

L'inventaire comptable transmis à IDFM sous forme de fichier Excel détaille l'ensemble des biens composant le périmètre suivant :

- Ensemble des biens du gestionnaire d'infrastructures
- Ensemble des biens de reprise et de retour de l'opérateur de transports pour les réseaux RER et Métro
- Biens propres localisés dans des bâtiments de retour ou de reprise de l'OT, ou localisés dans les infrastructures du GI dédiées aux métro et RER
- Encours du gestionnaire d'infrastructures ainsi que les encours de catégories Retour et Reprise

Ce périmètre de biens est présenté sous le format suivant :

Libellé colonne	Données
Période	
N° de bien	
Libellé bien	
Type de bien	
Date MES	
Quantité	
Compte CG GN	
Compte CG	
Libellé compte CG	
Code famille	
Libellé famille	
Site financier	
Catégorie	
Réseau	
Code site	
Libellé site	
Code établissement	
Libellé établissement	
Lieu	
Rubrique	
Matricule	
Valeur de base (CO)	
Valeur de base (OR)	
Valeur de base (SO)	
Valeur de base (CO-SO)	
Valeur de base (OR-SO)	
Date fin amortissement (CO)	
Mode amortissement (CO)	
Mode amortissement (SO)	
Durée amortissement (CO)	
Durée amortissement (SO)	
Amortissement cumulé fin période (CO)	
Amortissement cumulé fin période (OR)	
Amortissement cumulé fin période (SO)	
VNC (CO)	
VNC (OR)	
VNC (SO)	
Dotation exercice (CO)	
Dotation exercice (OR)	
Dotation exercice (SO)	
VNC Comptable Nette de Subvention	
Valeur nette comptable en fin de contrat	
Catégorie de site	

ANNEXE XI-A-2 INVENTAIRE PHYSIQUE

Les caractéristiques de l'inventaire physique du matériel roulant FER sont définis dans le protocole de gouvernance des matériels roulants (2018).

La RATP transmet les éléments dans le formalisme existant pour l'inventaire de l'année 2020, soit les documents ci-dessous :

- Raccordement bilan : Détail bilan de chaque entité
- Inventaire matériel roulant ferroviaire
- Biens_GI
- Biens_OT_RESTANT_A_AFFECTER
- Biens_REPRISE_ET_RETOUR_AUTRES
- Encours

Ces fichiers seront accompagnés par une note d'accompagnement de l'Inventaire.

Le formalisme pourra évoluer en cas de mise en place d'un système d'information dédié par Île-de-France Mobilités. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités précisera les catégories correspondant à son système d'information.

B - TRAMWAY

ANNEXE XI-B-1

INVENTAIRE COMPTABLE TRAMWAY

L'inventaire comptable transmis à IDFM sous forme de fichier Excel détaille l'ensemble des biens composant le périmètre suivant :

- Ensemble des biens de reprise et de retour de l'opérateur de transports pour le Tramway

Ce périmètre de biens est présenté sous le format suivant :

Libellé colonne	Données
Période	
N° de bien	
Libellé bien	
Type de bien	
Date MES	
Quantité	
Compte CG GN	
Compte CG	
Libellé compte CG	
Code famille	
Libellé famille	
Site financier	
Catégorie	
Réseau	
Code site	
Libellé site	
Code établissement	
Libellé établissement	
Lieu	
Rubrique	
Matricule	
Valeur de base (CO)	
Valeur de base (OR)	
Valeur de base (SO)	
Valeur de base (CO-SO)	
Valeur de base (OR-SO)	
Date fin amortissement (CO)	
Mode amortissement (CO)	
Mode amortissement (SO)	
Durée amortissement (CO)	
Durée amortissement (SO)	
Amortissement cumulé fin période (CO)	
Amortissement cumulé fin période (OR)	
Amortissement cumulé fin période (SO)	
VNC (CO)	
VNC (OR)	
VNC (SO)	
Dotation exercice (CO)	
Dotation exercice (OR)	
Dotation exercice (SO)	
VNC Comptable Nette de Subvention	
Valeur nette comptable en fin de contrat	
Catégorie de site	

C - BUS

ANNEXE XI-C-4
INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE DE MAINTENANCE DES BIENS
(MODE BUS)

Rubrique	Sous-rubrique	Date prévisionnelle de remise de la donnée
choix de type de maintenance pour atteindre les objectifs fixés		
	Les plans de maintenance	Rapport annuel 2021
	Les temps annuels de maintenance répartis entre la maintenance curative et prédictive	Rapport annuel 2021
	La répartition des causes d'avaries	Rapport annuel 2023
	MKBF ou MTBF de l'actif	Rapport annuel 2021
Les démarches de progrès proposées pour la mise en place de maintenance conditionnelle et/ou prédictive		Rapport annuel 2022
La politique de dimensionnement des pièces de rechange		Rapport annuel 2022
La liste des contrats de sous-traitance		Rapport annuel 2023
Les niveaux effectués en propre par la RATP et ceux réalisés par son sous-traitant		Rapport annuel 2023
Les coûts annuels de maintenance		Rapport annuel 2022
Les outillages spécifiques utilisés pour la maintenance de cet actif		Sans objet, cf inventaires
La liste des équipements faisant l'objet d'une veille d'obsolescence		Rapport annuel 2021
La liste des composants critiques soumis à l'obsolescence		Rapport annuel 2021
La liste des documents et plans techniques et de maintenance, leur type de support et la date de leur dernière mise à jour		Rapport annuel 2021

Les outils de gestion de maintenance utilisés ainsi que la maille des enregistrements de maintenance : GMAO, télémétrie, supervisions		Rapport annuel 2021
Les outils et le suivi de la configuration matérielles et logicielles		Rapport annuel 2022 pour ce qui est suivi
La gestion des données des SI		Rapport annuel 2023

D - GESTIONNAIRE
D'INFRASTRUCTURE

ANNEXE XI-D-1
INFORMATION D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES RELATIVE A LA
DEMARCHE DE STRUCTURATION DE LA POLITIQUE DE GESTION
D'ACTIFS

L'avancement de la démarche de structuration de la politique de gestion d'actifs de la RATP fera l'objet d'une information d'IDFM à travers des réunions régulières lors desquelles la RATP présentera la déclinaison de cette démarche à une famille d'actif donnée. Lors de ces réunions, la RATP pourra, dans la mesure où ces informations sont disponibles et pertinentes pour la famille d'actifs concernée, présenter des éléments concernant :

- Le type d'équipements visés par la famille d'actifs et leur fonction
- Les grandeurs dimensionnantes de la politique de gestion d'actifs :
 - o le volume du parc,
 - o la durée de vie des actifs,
 - o des fourchettes de coûts de remplacement ;
- L'état du parc :
 - o l'âge du parc,
 - o le volume d'investissement passés et projetés,
 - o les indicateurs de suivi ;
- Les risques ;
- Les principes de la politique de maintenance courante ;
- La politique de maintenance patrimoniale :
 - o les paramètres conditionnant le vieillissement,
 - o les conditions d'exécutions des chantiers patrimoniaux,
 - o la programmation des investissements.

Les familles d'actifs seront présentées suivant le calendrier indicatif ci-dessous :

2021	2022	2023
Voie	Postes de signalisation	PEF HT (domaine haute tension)
Escaliers mécaniques	PEF BT (domaine basse tension)	Fermetures automatiques
Postes de redressement (domaine Haute tension)	Traction Métro	+ 2 autres familles d'actifs à définir
Ventilation de désenfumage	Ascenseurs	

Les parties préciseront ce calendrier dans le cadre de l'exécution du contrat

Cette liste a été établie en prenant en compte la complexité des familles d'actifs et la répartition des charges entre les unités opérationnelles de RATP Infrastructures porteuses des familles d'actifs concernées. Elle pourra être modifiée d'un commun accord au cours du contrat, notamment en fonction de l'état d'avancement de nouveaux modèles de gestion d'actifs.

ANNEXE XI-D-2 CARACTERISTIQUES DES LIGNES FERREES

Au titre des exigences visées à l'Article 59 et à l'article 49-2 de la Partie 2, la RATP fournira les informations présentées ci-dessous précisant les caractéristiques principales, l'état, les performances offertes et les niveaux d'équipement de chacune des lignes.

La RATP s'appuie pour cela sur les informations disponibles dans ses systèmes d'informations et améliorera la précision des données fournies au cours du contrat avec la mise en service de nouveaux SI, dans les conditions précisées à la présente annexe.

Thématique	Information	Maille	Commentaires
Description réseau	Infra fer ou mixte (pneu)	Ligne	Les parties se rapprocheront afin de préciser les modalités et le calendrier de transmission à IDFM des distances inter-station pour chaque ligne du réseau Métro. la transmission de ces distances inter-stations interviendra au plus tard à fin 2022
	Localisation des ateliers de maintenance des trains	Ligne	
	Longueur ligne (mètre linéaire)	Ligne	
	Nombre de stations	Ligne	
	Tronc commun (<i>ligne à branches : O/N</i>)	Ligne	
	Raccordement à d'autres lignes + lesquelles	Ligne	
Energie	Raccordement à d'autres lignes + lesquelles	Interstation	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là Sauf Orlyval. Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là
	Caténaire (linéaire)	Ligne	
	Energie : nombre de PEF, PR	Ligne	
	Longueur quai (m)	Station	
	Longueur quai min (m) (<i>plus petite longueur de quai</i>)	Ligne	
	Nombre ascenseurs	Station	
Espaces	Nombre AS (<i>rattachement 1 ligne suivant nomenclature RATP</i>)	Ligne	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là
	Nombre de sortie et localisation	Station	
	Nombre EM	Station	
	Nombre EM (<i>rattachement 1 ligne suivant nomenclature RATP</i>)	Ligne	
	Nombre trottoirs roulants	Station	
	Nombre trottoirs roulants (<i>rattachement 1 ligne suivant nomenclature RATP</i>)	Ligne	

			plans de stations géoréférencés spécifiant la structure de la station, les quais et la voirie alentour.
Exploitation	Plan masse (plans de stations)	Station	L'accès à ces informations sera limité à une liste d'acteurs IDFM soumis à un engagement individuel de confidentialité
	Vitesse max interstation	Station	Telle qu'elle découle des tableaux indicateurs de vitesse
Ouvrages d'art	Nombre viaducs, passages inférieurs et supérieurs Métro/RER	Ligne	
	Mode conduite	Ligne	
Systèmes	Nombre de postes de signalisation et type de poste	Ligne	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là
	PCC ou CCU (localisation)	Ligne	
	Portes palières (O/N)	Ligne	
	Type de signalisation (CBTC ou autres)	Ligne	
Ventilateurs	Nombre de ventilateurs (<i>tunnels, stations et gares</i>)	Ligne	Sauf Orlyval. Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là
	Nombre d'ADV, type, localisation et âge	Interstation	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024. Information fournie par réseau d'ici là
Voie	Nombre et type d'appareils de voie (<i>communication simple / double</i>)	Ligne	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024
	SP possibles (<i>plutôt ADV motorisés ou non</i>)	Ligne	Sera fourni après la mise en service de GALAXIE et au plus tard en 2024

ANNEXE XI-D-3

INDICATEUR DE SUIVI D'ACTIVITE DU GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE

La présente annexe vise à définir le calcul et les dispositions de reporting relativement aux indicateurs de suivi d'activité du gestionnaire d'infrastructure, conformément à la partie II, article 60 du contrat.

Pour le suivi de la contribution du Gestionnaire Infrastructures à l'atteinte des performances globales du réseau, les indicateurs suivants sont mis en place et communiqués à IDFM sont :

- **Non production de l'offre pour causes Infrastructure (hors travaux) ;**
- **Incidents notables ayant pour cause une défaillance de l'Infrastructure ;**
- **Remise tardive.**

Lorsque les données historiques relatives à ces indicateurs sont disponibles (c'est-à-dire sur les périodes précédents celle concernée par le présent contrat), ces données seront fournies par RATP à Ile-de-France Mobilités en début de contrat,

Ces indicateurs feront l'objet d'un reporting trimestriel, contenant les informations à la maille mensuelle.

PROCESSUS

1) Périmètre de responsabilité du gestionnaire d'infrastructure

En application des dispositions législatives et réglementaires, les cas de non-production de l'offre de transport sont réputés relever de la responsabilité du gestionnaire d'infrastructures lorsqu'ils trouvent leur cause dans la défaillance d'un bien d'infrastructure, ou l'indisponibilité imprévue de celle-ci du fait de travaux d'aménagement de l'infrastructure.

2) Identification de la responsabilité en cas d'incident

L'ensemble des incidents ayant un impact sur la production de l'offre de transport est enregistré par l'exploitant qui évalue le retard engendré et l'impact sur la production. La RATP affecte, après constat partagé entre GI et OT, la responsabilité de l'incident au GI ou à l'OT suivant la cause apparente de la perturbation.

Les causes de pertes de production de l'offre de transport sont transmises à IDFM suivant le tableau général (Annexe I-A-5) et permettent notamment d'identifier la perte de production globale de responsabilité du gestionnaire d'infrastructure

La RATP met en place l'organisation interne nécessaire à assurer que l'ensemble des pertes de production de l'offre soient imputées au GI ou à l'OT, après constat partagé entre les deux. Le cas échéant l'imputation de la perte de production peut être partagée entre le GI et l'OT dans le cas d'incidents complexes.

NON-PRODUCTION DE L'OFFRE POUR CAUSE INFRASTRUCTURE

1) Définition

Ecart entre la production théorique et la production réalisée résultant d'incidents dont la cause est au GI, exprimé en pourcentage de la production théorique.

Le suivi de la non-production pour cause GI se décline, pour le réseau Metro, sur la globalité du service et sur les seules heures de pointe.

2) Modalité de mesure et méthode de calcul

L'opérateur de transport mesure la production kilométrique réalisée exprimée en train x kilomètres commerciaux selon les principes décrits dans la Partie 2, à l'article 4-1 pour le métro, l'article 9-1 pour le RER et l'annexe I-A-5 du contrat actuel.

3) Fréquence et maille de suivi

La RATP indiquera à IDFM la valeur mensuelle par ligne de cet indicateur, pour le métro et le RER.

4) Reporting complémentaire

IDFM ayant exprimé le souhait d'une meilleure visibilité de l'impact sur la production de l'offre des différents systèmes constituant l'infrastructure, la RATP propose de distinguer parmi les pertes techniques de production mensuelles les causes :

- Voie,
- Signalisation et système de conduite,
- Energie,
- Autres.

INCIDENTS MAJEURS CAUSE INFRASTRUCTURES

1) Définition

Nombre d'incidents ayant engendré un retard supérieur à 1h. On entend par retard le retard maximal pris par un voyageur du fait de l'incident. Modalité de mesure et méthode de calcul

L'indicateur est calculé à partir de la liste des incidents.

2) Fréquence et informations complémentaires

Cet indicateur produit à la maille du mois et du réseau, pour le Métro et pour le RER. La RATP pourra indiquer chaque mois la liste des incidents, leur date et la ligne concernée.

REMISES TARDIVES

1) Définition

Nombre de cas où la remise à disposition tardive des infrastructures engendre un retard supérieur à :

- 15 minutes sur le RER
- 30 minutes sur le Métro

2) Modalité de mesure et méthode de calcul

L'indicateur est calculé à partir de la liste des incidents, une remise tardive étant considérée comme un incident.

3) Fréquence et maille de suivi

Cet indicateur sera produit à la maille du mois et du réseau, pour le Métro et pour le RER.

SUIVI DES RESULTATS

Le suivi des résultats du GI sur les deux réseaux donnera lieu à une réunion d'échange trimestrielle entre la RATP et IDFM

ENTREE EN VIGUEUR

Au regard des développements informatiques nécessaires à la production automatisée de ces indicateurs, la RATP et IDFM conviennent que le premier reporting produit par la RATP sera transmis dès que possible et au plus tard en janvier 2022.

E - PARKINGS A VELO

ANNEXE XI-E-1
SCHEMA DIRECTEUR DU STATIONNEMENT VELO EN GARES ET STATIONS - 2020 ET CAHIER DE REFERENCES TECHNIQUES POUR LE STATIONNEMENT VELO EN GARES ET STATIONS – 2020

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XI-E-2
DIMENSIONNEMENT STATIONNEMENT VELO – GARES RATP -2020

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XI-E-3

COMPOSITION D'UNE ETUDE D'IMPLANTATION – PARCS A VELO

Pour chaque gare, une étude d'implantation devra être réalisée afin de placer sur l'espace public le dimensionnement en parcs à vélos demandés. L'opérateur devra proposer une ou plusieurs implantations possibles en y détaillant les contraintes techniques ou foncières.

La distance entre le parc à vélos et la gare a une forte influence sur le taux d'occupation. En effet, plus l'aire de stationnement est éloignée de la gare, moins elle sera fréquentée. Il a été évalué, en Île-de-France, que cette distance est bornée à 70 m. Au-delà, le stationnement proposé ne serait plus attractif pour les usagers et donc à proscrire. Certains cas, définis dans le Cahier de Références techniques pour le stationnement vélo, peuvent éventuellement nécessiter de porter cette distance jusqu'à 100 m.

Un parc à vélos d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES doit donc être implanté dans ce périmètre, par rapport à un accès au bâtiment voyageurs ou aux quais ferrés. En fonction des caractéristiques du site, il est conseillé d'implanter le parc à vélos dans les flux voyageurs pour augmenter son attractivité. Le lieu d'implantation du parc à vélos conditionnera sa bonne fréquentation : une bonne visibilité du parc à vélos le rendra attractif.

Le choix de l'implantation doit être un bon compromis en fonction des contraintes urbaines rencontrées tout en respectant les règles imposées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Ce choix ne devra pas dégrader le fonctionnement du pôle d'échanges et l'accessibilité PMR.

Sur un pôle/ station, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES **préconise d'aménager à la fois du stationnement de type abris en libre-accès et du stationnement de type d'espaces sécurisés**. L'objectif est de pouvoir proposer les deux types d'offre. Cette dualité permet ainsi de répondre aux besoins de tous les cyclistes.

L'opérateur devra également réfléchir à la meilleure localisation possible du parc à vélos. Un site visible et un rendu architectural soigné permettent de faire du parc à vélos une véritable entité du pôle avec un double objectif : utile et esthétique.

Les aménagements, qu'ils concernent les parcs à vélos en libre-accès ou les parcs à vélos fermés, nécessitent du foncier et une surface dépendante du dimensionnement du stationnement. Il peut y avoir une mutualisation du parc à vélos avec une partie espace sécurisé et une partie abri en accès-libre.

L'emplacement du parc à vélos peut donc, par exemple, être prévu de la façon suivante :

- dans l'une des rues adjacentes lorsque le trottoir est très large en lieu et places de stationnements voiture
- sur le parvis de la gare. Cette solution est attractive dans le sens où elle bénéficie d'un emplacement optimal tout en étant un outil de communication par son rendu visuel. Les cyclistes devront mettre à pied-à-terre de la rue jusqu'au stationnement.
- Intégré dans le bâtiment voyageur ou un autre bâtiment
- Intégré dans un parc

Il est conseillé, selon le contexte local et la disponibilité du foncier, de répartir du stationnement de part et d'autre du faisceau ferré. L'étude d'implantation devra identifier si un besoin plus important est nécessaire sur un des accès. Le choix d'implantation du parc à vélos devra donc prendre en compte les flux vélos et répondre à la plus importante demande dans le cas, principalement, où il n'y a pas de liaisons possibles entre les 2 côtés du faisceau.

L'opérateur devra également penser à correctement connecter le stationnement au reste du pôle notamment en s'assurant de la bonne fonctionnalité des cheminements vélos, pour se rendre à l'espace sécurisé, et des cheminements piétons, entre le stationnement et le bâtiment voyageur. Les cheminements devront eux être éclairés et le plus direct possible au risque de voir des stationnements sauvages au plus près de l'accès aux quais.

Dans ce sens, aucune marche ne devra entraver le parcours des cyclistes ; tout devra être de plain-pied. Aucun obstacle ne devra entraver l'accès aux parcs à vélos. Des rampes d'accès pourront être aménagées pour répondre à la contrainte topographique.

Selon la configuration des gares, le foncier disponible et les besoins en équipements, l'implantation des arceaux peut être différente. La configuration peut se faire sur une seule ligne ou sur deux lignes selon l'espace disponible. **L'espacement entre deux arceaux doit être au maximum de 0,75 mètres** afin d'éviter le stationnement des deux-roues motorisés et de pouvoir circuler dans l'abri.

L'étude d'implantation devra contenir un reportage photos du pôle et des emplacements prévus, un ou plusieurs plan(s) aux 1/500ème mettant en avant les implantations envisagées, les aménagements cyclables existants, la distance au bâtiment voyageurs (ou quais ferrés) ... La géolocalisation des différents emplacements sera donnée en coordonnées Lambert 93.

L'étude d'implantation devra mettre en avant les contraintes techniques : mobiliers complémentaires à prévoir ou à supprimer (anti-stationnement par exemple), raccordement électrique, travaux d'implantation, diagnostic amiante en cas de présence d'enrobé, ...

L'étude d'implantation prévoit également des emplacements dédiés pour vélos spéciaux, selon les préconisations fournies dans le Cahier de Références techniques pour le stationnement vélo.

<p>ANNEXE XI-E-4</p> <p>PARCS A VELOS – NOMBRE DE PLACES A REALISER ET A ETUDIER</p>
--

Dans le cadre du présent contrat, la RATP s'engage à mettre en service 5000 nouvelles places de stationnement vélos et à lancer des premières études d'implantation pour 5000 places supplémentaires. Les études et la réalisation des 5000 places supplémentaires feront l'objet d'un avenant au contrat pour assurer le financement nécessaire.

Ces places peuvent se présenter sous forme de places de stationnement fermées et sécurisées (consignes) ou de places en libre-accès.

Au-delà des points réguliers d'avancement, le suivi de la réalisation de ces places de stationnement vélo fera l'objet d'un point à mi-parcours de la durée du contrat, de façon à rectifier si nécessaire le rythme du déploiement et des études.

Les conditions d'exploitation y compris les bonus et pénalités associés seront débattus dans le cadre d'un avenant ultérieur.

XII - INVESTISSEMENTS

**ANNEXE XII-1
PQI FINANCIER**

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE XII-2-B
FICHES PROJETS HISTORISEES

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

ANNEXE XII-3

LISTE DES PROJETS STRATEGIQUES

Bus

31_Cat. : Petites opérations MR non subventionnées - BUS_OT	Prospect	Aide à la conduite
	Prospect	Réservoirs d'air (à venir)
31_Cat. : Petites opérations MR subventionnées - BUS_OT	Lancé	BDL / BDL NG
	Lancé	RNT (lancées)
	Prospect	Ecoconduite
	Prospect	Renouvellement validation embarquée dans le cadre de la Modernisation Billettique (PMB)
	Prospect	RNT (prospect)
40_Cat. : Gare routière - BUS_OT	Prospect	Adaptation infrastructure - Accessibilité
	Prospect	Distributeurs de gel désinfectant
	Prospect	Mutualisation affectation dynamique des quais en gare routière
	Lancé	Ville intelligente
	Lancé	Rue de Bercy
	Lancé	Château Vincennes
	Prospect	Porte de Champerret
	Prospect	Renouvellement du mobilier urbain écoresponsable
	Lancé	Sceaux Robinson
	Lancé	Antony
	Lancé	Raviver éco station bus
70_Cat. : Divers télécoms_OT	Prospect	
73_Cat. : Production de transport de surface - NOCO_OT	Lancé	NOCO
73_Cat. : Production de transport de surface - SAE_OT	Lancé	Décentralisation des paramétrages d'exploitation des BUS en UO
	Lancé	Ecrans Machinistes en terminus
	Lancé	Projet STI - Système de Télécommunications Intégrés pour EMB
73_Cat. : Production de transport de surface_OT	Lancé	Supervision de la charge des bus électriques
82_Cat. : Adaptation CB bus électriques et GNV - Corentin - Adaptation_OT	Lancé	Adaptation CB électrique - Corentin
82_Cat. : Adaptation CB bus électriques et GNV - Corentin - Pré Adaptation_OT	Lancé	Adaptation CB électrique - Corentin
82_Cat. : Adaptation CB bus électriques et GNV - Lagny_OT	Lancé	Adaptation CB électrique - Lagny
82_Cat. : Adaptation CB bus électriques et GNV - Les Lilas_OT	Lancé	Adaptation CB électrique - Les Lilas

82_Cat. : Adaptation CB bus électriques et GNV - Massy_OT	Lancé	Adaptation CB GNV - Massy
82_Cat. : Bussy - adaptation GNV et extension remisage_OT	Lancé	Adaptation CB GNV - Bussy
82_Cat. : Centre Bus Bussy – Extension de remisage_OT	Lancé	Extension remisage CB - Bussy
82_Cat. : Centres Bus_OT	Prospect	Extension remisage CB - Thiais
	Lancé	Acquisitions V2O
	Lancé	Centre BUS Point du Jour - Valorisation + Aménagement des locaux
82_Cat. : Lebrun - adaptation GNV et extension remisage_OT	Lancé	Villiers le Bel
	Lancé	Adaptation CB électrique - Lebrun
82_Cat. : Pleyel - adaptation GNV et extension remisage_OT	Lancé	Extension remisage CB - Lebrun
	Lancé	Adaptation CB électrique - Pleyel
82_Cat. : Thiais - adaptation GNV et extension remisage_OT	Lancé	Extension remisage CB - Pleyel
	Lancé	Adaptation CB GNV - Thiais
Tramway		
Système d'aide à l'exploitation Tramway	Prospect	Modernisation du SAE IV Tram
Développement Tramway T1	Lancé	Fiabilisation de la fonction comptage passager Tram
	Prospect	Système de Supervision du Tramway
	Prospect	Interfaces MR Infra
	Prospect	TW20 - Serviciciels
Ferré - Gares & Services		
Consigne à vélo	Lancé	Stationnement Vélo – Déploiement des dispositifs Véligo
RNS	Lancé	République-Réhabilitation des espaces suite infiltrations
RNG	Prospect	Saint-Michel Notre-Dame - Rénovation / SDLB
Billettique		
PMB - Prospects et autres projets	Lancé	PMB Embarqué
	Lancé	Déploiement pour la mise en service et la distribution automatique Navigo Easy
	Prospect	Mise en œuvre des impacts du SI Services
PMB_SOCS	Lancé	Etude et travaux pour la mise en service et la distribution SOCS A2007/A2018
PMB_Rétrofit valideurs ferrés	Lancé	Rétrofit Valideur Ferré
PMB - Ligne B	Lancé	Fermeture RER B Sud - Borne /nouvelles bornes de validation
	Lancé	Fermeture RER B Sud - Borne /nouvelles bornes de validation
Renouvellement Billettique - TPV	Lancé	Conception et acquisition d'un nouveau terminal de point de vente
Renouvellement Billettique - ADUP	Lancé	Conception et acquisition d'un nouvel automate de ventes et de distribution de génération A2022
	Lancé	Fourniture d'automates de vente et de distribution de génération 2018
Renouvellement Billettique - Prospects et autres projets	Prospect	Renouvellement PEM
Information Voyageurs		

2.IV_SI	Lancé	Enrichissement du référentiel des espaces
44_Cat. : Espace Equipement - BIV Banlieue_OT	Lancé	BIV Banlieue
44_Cat. : Espace Equipement - Récurrent_OT	Lancé	Remplacement des BIV DARC
	Prospect	Gestion des perturbations et des informations circonstancielles
	Prospect	Amélioration de l'IV aux points d'arrêt
	Prospect	IV multimodale
	Prospect	MAD des données (interface IDFM)
	Prospect	Amélioration du paramétrage de l'IV
	Prospect	Position des Bus en temps réel
	Prospect	Gestion du référentiel des points d'arrêt
1.IV_PIQ	Prospect	Remplacement des panneaux informations de quai
1.IV_SYSPAD	Prospect	Evolution des services sur le système des dessertes d'affichage (SYSPAD)
	Lancé	RER - Système d'affichage des dessertes sur le RER A (SYSPAD)
	Prospect	IV SYSPAD RER B
2.IV_IMAGE	Prospect	Mise à Jour des OS des Ecrans IMAGE_16302 (hardware)
	Prospect	Evolution techniques et fonctionnelle des clients image (client léger et IHM)
	Lancé	Evolution techniques et fonctionnelle des clients image (client léger et Interface Homme Machine)
44_Cat. : Espace Equipement - Récurrent_OT	Lancé	Amélioration des heures estimées et suivi qualité de l'IV
	Lancé	Amélioration de l'IV embarquée
2.IV_Embarqué	Prospect	Liaison sol/train ligne 10
	Prospect	POC MI09
	Prospect	Projet IVVS (Informations Voyageurs Visuelle et Sonore)
	Prospect	IVVS_MING_ (Information Voyageurs Visuelle et Sonore).
52_Cat. : Récurrent TRAM_OT	Lancé	Amélioration de l'IV dynamique embarquée dans les tramways
2.IV_Autres projets	Lancé	Evolution des backs Offices IV Temps réel
	Lancé	Refonte et enrichissement des API Information voyageur
	Prospect	Générique Révolving Back (Socle post ACIV) pour 2021-2024
	Prospect	Gestion de l'offre théorique (SUROIT)
2.IV_JO 2024	Prospect	Adaptation des services digitaux pour JO 2024
2. IV_IVC	Lancé	Outil de saisie IC unique (ferré + BUS)
Sûreté		
63_Cat. : Espace Equipement - Protection biens/personnes - Projets_GI	Prospect	Réalisation du CTOI
	Prospect	PC SEC de secours
	Prospect	PC SEC de secours phase 3
	Prospect	PC SEC de secours phase 4
71_Cat. : Sécurité des personnes et des biens - ARCOS_GI	Lancé	Modernisation de l'application AIGLE (ARCOS)
71_Cat. : Sécurité des personnes et des biens_OT	Prospect	MOP_LAB IA VIDEO (évolution de la plateforme CVM)

ANNEXE XII-4

LISTE DES PROJETS SOUMIS AU DISPOSITIF D'INCITATION AU RESPECT DES CO

ID fic	Vue métier	Portefeuille programme	Statut	Concaténat	Libellé projet
215	Ferré - Gares & Services	RNG	Lancé	40_Cat. : Es	Charles de Gaulle - Etoile - Phase
224	Ferré - Gares & Services	RNG	Prospect	40_Cat. : Es	Nation - Phase 1 : rénovation des
263	Ferré - Gares & Services	RNG	Lancé	40_Cat. : Es	Auber - Rénovation / SDLA
282	Ferré - Gares & Services	RNG	Prospect	40_Cat. : Es	Saint-Michel Notre-Dame - Rénov
283	Ferré - Gares & Services	RNG	Prospect	40_Cat. : Es	Neuilly Plaisance - Rénovation dé
425	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L10 - Adaptation pour l'arrivée du
426	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L3bis & L7bis - Adaptation pour l'a
427	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L3 - Adaptation MF19
428	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L7 - Adaptation MF19
429	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L8 - Adaptation MF19
430	Ferré - Transport	Modernisation des PCC et des lignes accueillant le MF19	Prospect	50_Cat. : Ad	L12 - Adaptation pour l'arrivée du
452	Ferré - Transport	Automatisation de la ligne 13	Prospect	50_Cat. : Md	Modernisation L13 - modernisation
463	Ferré - Transport	Modernisation des lignes 6 et 9, et autres lignes	Lancé	50_Cat. : Md	Ligne 6 Modernisation
496	Ferré - Transport	Modernisation des PCC RER et des outils de supervision	Prospect	51_Cat. : PC	PCC
671	Infrastructure et Outils du G	Ouvrages de génie civil, Viaducs	Lancé	60_Cat. : Po	Remplacement du Pont de Chartr
930	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : Ad	MF19 - Ligne 8 - Atelier Javel
931	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : Ad	MF19 - Ligne 3 -AMT Saint Fargea
932	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : Ad	MF19 - Ligne 13-Adaptation Atelie
934	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : Ad	MF19 - Ligne 10 - AMT Auteuil - Ad
958	Ferré - Transport	Rénovation et modernisation des ateliers RER (y/c MING)	Prospect	80_Cat. : Ad	MING - Adaptation des infras Atel
968	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : L7	L7 - AMT La Courneuve - MF19
970	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Prospect	80_Cat. : L8	AMT Ligne 8 – Javel & Créteil–Poin
983	Ferré - Transport	Matériel roulant MF19, Ateliers et outils innovants du nouveau parc	Lancé	80_Cat. : Op	Adaptation de l'AMT L12 (Vaugiran
699	Sûreté	Centre Etat Major Sûreté	Prospect	63_Cat. : Es	Réalisation du CTOI
700	Sûreté	Centre Etat Major Sûreté	Prospect	63_Cat. : Es	PC SEC de secours
701	Sûreté	Centre Etat Major Sûreté	Prospect	63_Cat. : Es	PC SEC de secours phase 3
702	Sûreté	Centre Etat Major Sûreté	Prospect	63_Cat. : Es	PC SEC de secours phase 4
945	Ferré - Transport	Rénovation et fiabilisation des matériels roulants en exploitation M	Prospect	80_Cat. : Ad	AMP Fontenay - Adaptation au MF

ANNEXE XII-6-A

MODELE DE FICHE PROJET UNITAIRE

Fiche projet/catégorie - Projet/catégorie - Date

Programme d'investissement	NOM DU PROGRAMME
Sous programme	NOM DU SOUS-PROGRAMME
Nom du projet/catégorie	LIBELLE PROJET/CATEGORIE
N° de fiche	N° de fiche

Porteur	OT ou GI ou SUR
N° SSD 16-20	N° SSD
ID(s) PQI	ID(s)
N° de convention	Convention

Etat d'avancement : Etudes d'opportunité / faisabilité

1. Justification

2. Périmètre

Modes, lignes, sites concernés
Délimitation de la nature des travaux, type d'ouvrages, systèmes, équipements concernés

3. Objectifs et impacts

Objectifs fonctionnels

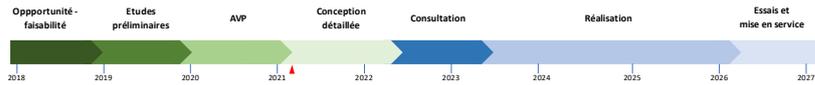
Impacts qualité de service

Impacts coûts d'exploitation et de maintenance

Impacts des travaux

Autres impacts

4. Délais et planning



Principaux jalons

Nature	Date

Nature	Date

Nature	Date

5. Financement et coût

Financier	Part
Fonds propres RATP	
IDFM	
Etat	
Région Ile-de-France	
SGP	
Autres	

Provisions pour risques	Montant
PRNI prévues à fin d'AVP	
PRNI consommés	
PRNI prévues à fin d'AVP	
PRNI consommés	

	OT	%	GI	%	SUR	%			
<i>Part OT en M€ courant</i>									
	Ant. 2021	2021	2022	2023	2024	2021/2024	Post 2024	EAT	
Crédits de paiement - Référence*									
Crédits de paiement - Actualisé									
dont subventions tx contractuels									
dont fonds propres RATP									
<i>Part GI en M€ courant</i>									
	Ant. 2021	2021	2022	2023	2024	2021/2024	Post 2024	EAT	
Crédits de paiement - Référence*									
Crédits de paiement - Actualisé									
dont subventions tx contractuels									
dont fonds propres RATP									

* Référence = annexe PQI, AVP, ou études antérieures pour projet pré-AVP

Commentaires sur les coûts du projet et la consommation des provisions

6. Photos et schémas illustratifs

Si disponible

7. Commentaires

Avancement du projet :

Principaux risques :

Projets liés :

8. Documents de référence

Documents d'études, conventions, plannings détaillés, notes techniques...

ANNEXE XII-6-B

FICHE PROJET RECURRENT

Fiche projet /catégorie récurrent - Projet/catégorie - Date

Programme	NOM DU PROGRAMME	Porteur	OT ou GI
Sous-programme	NOM DU SOUS-PROGRAMME	N° SSD 16-20	N° SSD
Nom du projet	LIBELLE PROJET/CATEGORIE	ID(s) PQI	ID(s)
N° de fiche	N° de fiche	N° de convention	Convention

1. Justification du projet

2. Périmètre du projet

Modes, lignes, sites concernés
Délimitation de la nature des travaux, type d'ouvrages, systèmes, équipements concernés
Pour le patrimonial : état de parc

3. Objectifs et impacts du projet

Objectifs fonctionnels

Impacts qualité de service

Impacts coûts d'exploitation et de maintenance

Impacts des travaux

Autres impacts

4. Principaux jalons

Nature	Date	Nature	Date

5. Financement et coût

Financier	Part	OT	0,00%	GI	100,00%							
Fonds propres RATP		<i>Part OT en M€ courant</i>				Ant. 2021	2021	2022	2023	2024	2021/2024	post 2024
IDFM		Crédits de paiement - Référence*										
Etat		Crédits de paiement - Actualisé										
Région Ile-de-France		<i>dont subventions appelées</i>										
SGP		<i>dont fonds propres RATP</i>										
Autres		<i>Part GI en M€ courant</i>				Ant. 2021	2021	2022	2023	2024	2021/2024	post 2024
		Crédits de paiement - Référence*										
		Crédits de paiement - Actualisé										
		<i>dont subventions appelées</i>										
		<i>dont fonds propres RATP</i>										

* Référence = maquette PQI du contrat

Commentaires sur les coûts du projet

6. Photos et schémas illustratifs

Si disponible

7. Unités d'œuvre

Si disponible

8. Commentaires

Avancement du projet :

Principaux risques :

Projets liés :

9. Documents de référence

Documents d'études, conventions, plannings détaillés, notes techniques, programme de maintenance...

XIII - GOUVERNANCE

ANNEXE XIII-1

INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR

Cette annexe recense les principales informations à fournir dans les tableaux de bord de suivi des indicateurs du contrat. Les éléments figurant aux tableaux de bords mensuels et trimestriels seront complétés par les informations prévues aux annexes du contrat, et plus généralement dans le contrat.

I Tableaux de bord

A. Production

1. Métro

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, selon les conditions définies à l'article 100 de la Partie I du Contrat, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, :

- chaque mois, trimestre, en récapitulatif annuel et pour chaque ligne du Métro en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses : la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production programmée et la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en TK totaux et commerciaux (cas particulier : pour Orlyval, la production réalisée est mesurée sur l'ensemble de la journée) ;
- chaque trimestre, décomposé mensuellement pour chaque ligne du Métro (hors Orlyval), et en récapitulatif annuel : les écarts de non-production en pourcentage, détaillés par mois, entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; l'analyse par type de cause sur le trimestre (cf. annexe I-A-5).

2. RER

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, selon les conditions définies à l'article 100 de la Partie I du Contrat, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, ligne par ligne :

- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses : la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée sur chacune des branches, exprimées en TK totaux et commerciaux et VK commerciaux ;
- chaque trimestre, décomposé mensuellement, et en récapitulatif annuel, sur le domaine RATP :
 - o - les écarts détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ;
 - o - l'analyse par type de cause et par ligne sur le trimestre, avec décomposition mensuelle sous réserve de modalités de reporting similaires pour SNCF.
- La grille des causes communes de non-production : pour les RER A et B, à titre informatif, la RATP détaille chaque trimestre, conjointement avec SNCF Voyageurs, et avec décomposition mensuelle, les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée selon une typologie de cause

3. Réseau de surface

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, selon les conditions définies à l'article 100 de la Partie I du Contrat, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, ligne par ligne :

- chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le premier jour de l'exercice N :

- La production kilométrique prévue de l'offre de référence en incluant les évolutions d'offre de l'année en cours (modifications d'offre avec ou sans impact financier) ;
- La production kilométrique commandée ;
- La production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC ;
- Les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les différentes causes de non-réalisation de service selon la typologie décrite ci-après (ou en Annexe II-A10) :
 - o Les causes internes (indisponibilité du personnel hors causes sociales, du matériel roulant, causes techniques),
 - o Les causes sociales
 - o Les autres causes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...)),
 - o Les ajustements d'offre (correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, événements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers, etc).

B. Mesure de la qualité de l'offre réalisée

1. Régularité du Métro : par ligne, par mois, pour le trimestre et en récapitulatif annuel

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, pour chacune des lignes du métro :

- l'indicateur de performance aux heures de pointes ÷
- l'indicateur d'attente en dehors des heures de pointe jusqu'à fin 2021, puis un nouvel indicateur de mesure de la qualité de service aux heures creuses à partir de 2022.

Le détail relatif à ces indicateurs figure en annexe I-A-8.

A titre informatif, la RATP fournit également la disponibilité de l'espace dans les rames aux heures de pointes.

2. RER : par ligne, par mois, pour le trimestre et en récapitulatif annuel

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, pour chacune des lignes de RER par les indicateurs de :

- Mesure de la ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF ;
- Mesure de la ponctualité des voyageurs par axe ;
- Mesure du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF ;
- Mesure du respect de la desserte en gare.

A titre informatif, la RATP fournit :

- La grille des causes communes de non-ponctualité RER A et B
- Indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- Indicateur du retard moyen par branche
- Indicateur portant sur le suivi des causes de non-ponctualité
- Indicateur de ponctualité pour les RERA et RERB en heures de pointe (voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week end et jours fériés) en co-responsabilité ligne entière et en heures creuses.

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le Titre I, partie II, relatif à l'offre.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

3. Réseau de surface par ligne, par mois, pour le trimestre et en récapitulatif annuel

La RATP fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données, les indicateurs ci-dessous :

- Indicateur de ponctualité/régularité : par ligne, sous-réseau, par mois et par trimestre pour le bus et par ligne, paquets de ligne, par mois et par trimestre pour le tramway ;
- Indicateur de mesure des trains de bus (par mois, à créer en 2021).

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le TITRE I relatif à l'offre.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe III-B1.

A titre, informatif la RATP transmet un tableau mensuel de suivi de la régulation des lignes de bus et le cas échéant, des lignes de tramway.

C. Qualité de service

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par la RATP, transmis à Île-de-France Mobilités durant toute la durée du contrat, et dans les conditions prévues dans l'annexe VII-A-1.

Pour chaque indicateurs, le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexes VII-A-1 à VII-A-18.

1. Information des voyageurs

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité.

a) RER et Métro

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Information statique en situation normale en gare/station	X	X
Information statique en situation normale à bord	X	X
Information dynamique en situation normale en gare/station	X	X
Information dynamique en situation normale à bord	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue en gare/station	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue à bord	X	X
Pénalité		
Information voyageurs en cas de grève	X	X

Indicateurs transmis à titre d'information non soumis à bonus/malus ou pénalité :

	RER A et RER B	Métro
Indicateur technique de disponibilité des écrans en salles	X	X

b) Réseau de surface

	BSP*	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Information statique en situation normale en station/au point d'arrêt	X	X	X	X
Information statique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X
Information dynamique en situation normale en station/au point d'arrêt	X	X	X	X
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X (au global du réseau de bus)			
Information voyageurs en situation perturbée imprévue aux points d'arrêts, à bord et à distance	X (au global du réseau de bus)			
Pénalité				
Information voyageurs en cas de grève	X (au global du réseau de bus)			

*BSP : Bus en Site Propre

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Information statique en situation normale en station/au point d'arrêt	X	X	X
Information statique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X
Information dynamique en situation normale en station/au point d'arrêt	X	X	X
Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	X	X	X
Information voyageurs en cas de travaux	X	X	X
Information voyageurs en situation perturbée imprévue en station et à distance	X	X	X
Pénalité			
Information voyageurs en cas de grève	X	X	X

2. Contact voyageur

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

a) RER et Métro

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Qualité du contact voyageurs en gare/station	X	X
Pénalité		
Délai de contact en gare/station	X	X
Délai de contact à distance (délai fixé à 1 min 30 en début de contrat et 1 min en fin de contrat dans des conditions à définir entre les parties)	X	X

b) Réseau de surface

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Qualité du contact voyageurs	X	X	X	X
Sécurité et confort de conduite	X	X	X	X

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Qualité du contact voyageurs à distance	X	X	X
Sécurité et confort de conduite	X	X	X
Pénalité			
Délai de contact à distance (délai fixé à 1 minute 30 secondes en début de contrat puis à 1 minute en fin de contrat dans des conditions à définir entre les parties)	X	X	X

3. Propreté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

a) *RER et Métro*

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Propreté des gares/stations	X	X
Propreté des trains	X	X

b) *Réseau de surface*

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Propreté des stations	X			
Propreté à bord des véhicules	X	X	X	X

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Propreté des stations Tram	X	X	X
Propreté des véhicules	X	X	X

4. Accessibilité

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

a) Réseau de surface

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Disponibilité des palettes bus	X	X	X	
Arrêt au trottoir	X	X	X	X

b) RER et Métro

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Disponibilité des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Disponibilité des ascenseurs (ASC)	X	X
Respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Respect des délais de remise en service des ascenseurs (ASC)	X	X
Pénalité		
Information sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR)	X	X
Information sur le délai de remise en service des ascenseurs (ASC)	X	X

5. Vente et validation

Les indicateurs relatifs aux remontées de données de validation télé-billettiques sont décrits à l'article 26-4 de la Partie I relatif aux indicateurs liés à la qualité des données de validation télé billettiques transmises à Île-de-France Mobilités.

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité :

a) RER et Métro

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Disponibilité des appareils de distribution	X	X
Disponibilité des lignes de péages	X	X

b) Réseau de surface

	BSP	Bus Paris	Bus Petite Couronne	Noctilien
Bonus/malus				
Disponibilité des équipements de distribution	X			
Disponibilité des équipements de validation à bord	X	X	X	X

	Tramway Groupe 1	Tramway Groupe 2	Tramway Groupe 3
Bonus/malus			
Disponibilité des équipements de distribution	X	X	X
Disponibilité des équipements de validation	X	X	X

6. Sureté

Indicateurs soumis à bonus/malus ou pénalité

a) RER et Métro

	RER A et RER B	Métro
Bonus/malus		
Disponibilité des bornes d'appel en gare/station	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection en gare/station	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection à bord *	X	X

b) Réseau de surface

	Tramway groupe 1	Tramway groupe 2	Tramway groupe 3
Bonus/malus			
Disponibilité des bornes d'appel voyageurs	X	X	X
Disponibilité des équipements de vidéoprotection en station	X	X	X
Disponibilité de la vidéoprotection à bord *	X	X	X

* Disponibilité de la vidéoprotection embarquée : intégration de l'indicateur disponibilité de la vidéoprotection à bord (métro/RER/tramway) après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. Île-de-France Mobilités souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'études, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après la signature du contrat.

Les indicateurs relatifs à la sûreté, relevant du service interne de sécurité de la RATP, soumis à titre d'information sont décrits dans le Titre IV de la Partie I du présent contrat. Ils ne font pas l'objet de Bonus/Malus et de pénalités.

II. Informations complémentaires

A. Recettes

La déclaration des données de ventes et des recettes est réalisée par Comutitres conformément à l'article 19-2 du Titre II de la Partie 1, hormis les données concernant Orlyval qui sont déclarées mensuellement par la RATP.

B. Réclamation

La RATP transmet à Île-de-France Mobilités chaque trimestre des statistiques conformément à l'Annexe XV-3-ETATS STATISTIQUES comportant :

- un état statistique du traitement par média ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode et sous modes assorti des événements majeurs survenus pendant le trimestre et ayant eu une influence sur les motifs principaux, élaboré conformément sur la base de la GRILLE-DES MOTIFS RECLAMATIONS-IDF (Annexe XV-2) ;
- son mode opératoire.

C. Sécurité

Les indicateurs sont détaillés à l'annexe IX-1 du présent contrat. Cette annexe a pour objectif de présenter les différents indicateurs de sûreté que Île de France Mobilités souhaite suivre dans le cadre du contrat (2021-2024).

La RATP transmet trimestriellement et à titre d'information à Île-de-France Mobilités un suivi d'indicateurs décomposés en 5 catégories :

- Les atteintes portées contre les personnes et les biens
- Les signalements de colis délaissés avec un focus sur les équipages cyno-détection d'explosif
- La vidéoprotection
- Les appels du 3117
- Le suivi de l'activité des équipes du GPSR

Ces résultats seront commentés et analysés dans la note de synthèse accompagnant l'envoi par la RATP du tableau de bord trimestriel du contrat Île-de-France Mobilités – RATP.

D. Etudes, comptages et enquêtes et suivi du trafic

La RATP communique pour le réseau ferré :

- les études réalisées par la RATP tel que prévu à l'article 22 du titre I de la partie II ;
- les comptages et enquêtes pour chaque ligne de RER et de métro tel que prévu à l'article 23 du titre I de la partie II ;
- les Indicateurs de suivi du trafic par lignes et stations de RER et de métro tel que prévu à l'article 24 du titre I de la partie II ;

La RATP communique pour le réseau Bus :

- les études réalisées par la RATP tel que prévu à l'article 18 du titre I de la partie IV ;
- le suivi du trafic bus par comptages et enquêtes tel que prévu à l'article 19 du titre I de la partie IV ;
- Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts tel que prévu à l'article 20 du titre I de la partie IV ;

La RATP communique pour le réseau Tramway :

- les études réalisées par la RATP par la RATP tel que prévu à l'article 21 du titre I de la partie III ;
- le suivi du trafic tramway par comptages et enquêtes tel que prévu à l'article 22 du titre I de la partie III ;
- les Indicateurs de suivi du trafic par lignes et arrêts tel que prévu à l'article 23 du titre I de la partie III ;

Les chapitres « connaissance du trafic » des « Partie III : TRAMWAY », « Partie IV : BUS » et de la « partie II : FERRE » définissent les modalités de partage des informations relatives aux études, comptages et enquêtes et suivi du trafic.

Au titre du suivi du trafic Ferré RATP fournit à Île-de-France Mobilités :

- Un état des lieux du système de comptage par ligne annuellement et transmis sous format Excel le 31 mars de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat) ; l'information est également transmise dans le cadre du rapport annuel.

- La RATP mettra en place un envoi mensuel des données de comptages automatiques à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la validation conjointe Île-de-France Mobilités /RATP des règles de gestion pour les lignes dont les comptages automatiques sont fonctionnels.
- Une programmation des comptages et enquêtes classiques sera proposé par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année n au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat), et comprendra :
 - o Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes classiques au cours de l'année n, à établir conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités ;
 - o Les questionnaires et les notes méthodologiques détaillées mises à jour pour chaque type de comptages et d'enquêtes (permettant notamment de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité).
- Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés l'année n sera présenté au début du 2nd trimestre de l'année n+1.
- La base des données source TJRF est transmise à Île-de-France Mobilités, après chaque mise à jour et au plus tard le 30 juin de l'année N+1, au format base de données (csv) accompagnée d'un dictionnaire des variables et des longueurs de champs.
- Sur la base de l'estimation de la charge à l'inter-station la plus chargée la RATP transmet à Île-de-France Mobilités les résultats de chaque comptage « à vue » (ligne, sens, arrêt, charge, horodatage) de manière à disposer de l'estimation de la charge observée sur le tronçon dimensionnant comptage après comptage, au format base de données (csv) ; Les données recueillies sur les lignes comptées au mois m seront transmises au plus tard 4 semaines après la fin du mois sauf cas particuliers liés aux périodes de congés notamment ou situations exceptionnelles.
- La RATP transmet à Île-de-France Mobilités les graphiques offre-demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée pour un jour ouvrable de plein trafic, en heures de pointes et en heures creuses, en comparant l'offre réelle exprimée en nombre de places offertes (norme de confort définie par la RATP et norme de 4 voyageurs debout par m²) et le trafic (courbes statistiques dites courbes enveloppe). Les informations sont transmises à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 31 mars de chaque année, au format Excel, exploitable pour les calculs.
- Les entrants directs / correspondants en gares et en stations sont fournis mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le 25^{ème} jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format Excel.
- La RATP transmettra à Île-de-France Mobilités les serpents de charge utilisés dans le cadre des études de trafic (redressés avec les comptages de charge maximale) pour un jour ouvrable de plein trafic à l'heure de pointe du matin et du soir le cas échéant pour toutes les lignes du réseau ferré. Ces serpents de charge seront transmis à Île-de-France Mobilités le troisième trimestre de chaque année, au plus tard le 30 septembre, au format Excel.
- La RATP transmettra le trafic de chaque ligne du réseau de métro et de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète. Ces données sont fournies au format Excel, mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le

25^{ème} jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1. En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant.

- La RATP transmettra le trafic mensuel et annuel de chaque ligne du réseau de métro et de RER par station et par gare. Ces données sont fournies chaque mois au mois n+1 et au format Excel. En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant. Le premier envoi comprendra, de manière rétroactive, les données à compter de janvier 2021.
- La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation des lignes du service de référence sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel). En complément des fichiers Excel mensuels, dès que possible après la signature du Contrat, les données seront transmises sous forme de base de données (CSV) permettant d'incrémenter chaque nouvelle livraison à l'historique existant.
- Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de métro et de RER, le nombre de voyages et le nombre de voyage x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne. La RATP soulignera les évolutions les plus notables et formulera des éléments d'explication. Toute évolution liée à des changements d'ordre méthodologiques sera indiquée.

Au titre du suivi du trafic du réseau de surface, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités :

- Un état des lieux du système de comptage par ligne sera mis à jour annuellement et transmis sous format Excel le 31 mars de chaque année contractuelle (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat) ; l'information est également transmise dans le cadre du rapport annuel.
- La RATP mettra en place un envoi mensuel des données de comptages automatiques à Île-de-France Mobilités au plus tard 6 mois après la validation conjointe Île-de-France Mobilités/RATP des règles de gestion pour les lignes dont les comptages automatiques sont fonctionnels. Pour les autres lignes, le paragraphe précédent indique un délai de 6 mois après la mise en service d'un nouveau système de comptage sur une ligne donnée.
- Une programmation des comptages et enquêtes classiques pour l'année n sera proposé par la RATP à Île-de-France Mobilités chaque année au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 (pour l'année 2021 : dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat), et comprendra :
 - o Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes classiques au cours de l'année n, à établir conjointement par la RATP et Île-de-France Mobilités ;
 - o Les questionnaires et les notes méthodologiques détaillées mises à jour pour chaque type de comptages et d'enquêtes (permettant notamment de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité).

- Un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés l'année n sera présenté au début du 2^{ème} trimestre de l'année n+1 ;
- Sur la base de l'estimation de la charge à l'inter-station la plus chargée la RATP transmet à Île-de-France Mobilités les résultats de chaque comptage « à vue » (ligne, sens, arrêt, charge, horodatage) de manière à disposer de l'estimation de la charge observée sur le tronçon dimensionnant comptage après comptage, au format base de données (csv) ; la RATP transmettra le taux de charge brut et le taux de charge pondéré. Ces indicateurs de charge seront mis en relation avec l'intervalle moyen réalisé par rapport à l'intervalle moyen contractualisé. Les éléments liés à d'éventuelles perturbations de l'exploitation seront indiqués, le cas échéant. Les données recueillies sur les lignes comptées au mois m seront transmises au plus tard 4 semaines après la fin du mois sauf cas particuliers liés aux périodes de congés notamment ou situations exceptionnelles.
- Pour chaque ligne enquêtée (origine-destination), la RATP transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard dans les 4 mois suivant la réalisation de l'enquête, sauf cas particulier convenu conjointement, et après chaque actualisation :
 - o la base de données brutes de l'enquête au format CSV et le lexique associé
 - o un tableau d'analyse des résultats de l'enquête, faisant apparaître trafic, point de plus fort flux et sens dominant entre l'enquête actuelle et la précédente et en lien avec les changements majeurs intervenus sur la ligne entre les deux enquêtes.
 - o les matrices origines - destinations arrêt par arrêt, par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir.
- Les transmissions à Île-de-France Mobilités pourront être regroupées deux fois par an, au plus tard le 31 mars et le 30 septembre.
- Pour chaque ligne comptée (comptage exhaustif), la RATP transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard dans les 3 mois suivant la réalisation de du comptage, sauf cas particulier convenu conjointement :
 - o la base de données brutes du comptage au format csv et le lexique associé (L'article 24-1.2 rappelle les référentiels à utiliser pour toutes les données transmises) ;
 - o un rapport d'analyse des résultats du comptage, comprenant notamment la comparaison avec le précédent comptage et les changements majeurs intervenus sur la ligne entre les deux comptages.
- Sur la base des comptages et enquêtes manuels, la RATP fournit à Île-de-France Mobilités, pour chaque ligne du réseau de surface du présent contrat, les serpents de charge par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir (les plages horaires correspondant à la notion de pointe peuvent différer selon les lignes). Ces serpents de charge seront transmis à Île-de-France Mobilités en mars et en octobre de chaque année au format Excel. Dès que les comptages automatiques auront été validés et leur substituabilité établie, les serpents de charge seront transmis par type de jour (jours ouvrables, samedi, dimanche) pour les différentes phases du tableau de marche et différentes tranches horaires.

- Sur la base des comptages réalisés, la RATP transmet à Île-de-France Mobilités, le trafic moyen par ligne :
 - o Trafic jour pour la période scolaire selon quatre jours types lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés,
 - o Trafic jour pour les autres tableaux de marche (vacances scolaires, juillet Phase 1 et août Phase 2) selon quatre jours types : lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés
- Ces données sont transmises pour le mois m au format Excel - et au format base de données (csv) dès que possible après la signature du contrat - dans le courant du mois m+1, au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurée. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période.
- Les données de trafic mensuel seront transmises au mois n pour le mois n-1, au format Excel et au format base de données (csv), au global sur le mois et en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées. Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période. Par ailleurs, la RATP communique à Île-de-France Mobilités chaque mois, le suivi du trafic sur les lignes en tableau de marche travaux.
- La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation de chaque ligne du réseau de tramway sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel).
- Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de tramway, le nombre de voyages et le nombre de voyages x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne de tramway. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées (csv). Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période.
- La RATP communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation de chaque ligne du réseau de bus y compris les lignes autoroutières, les liaisons aéroportuaires Roissybus et Orlybus, ainsi que les Noctiliens, sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel).
- Ce tableau de bord précise, pour chaque ligne de bus, le nombre de voyages et le nombre de voyages x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente pour chaque ligne de bus. Les données seront transmises sous forme de base de données structurées (csv). Elles s'incrémenteront chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre à Île-de-France Mobilités des regroupements aisés par période

E. Ventes de produits tarifaires

La RATP communique les données de ventes de produits tarifaires dans ses espaces tel que prévu à l'article 19-2 du titre II de la partie 1.

La RATP communique les données relatives aux supports tel que prévu à l'article 20-2 du titre II de la partie 1.

La RATP communique les données relatives aux ventes de produits tarifaires en dehors de ses espaces tel que prévu à l'article 21-13 du titre II de la partie 1.

F. Service Après-Ventes (information semestrielle)

La RATP communique les données relatives aux actes de SAV de produits tarifaires dans ses espaces tel que prévu à l'article 21-14 du titre II de la partie 1.

G. Lutte contre la fraude (information annuelle)

La RATP communique les données relatives à la lutte anti-fraude tel que prévu à l'article 22 du titre II de la partie 1.

ANNEXE XIII-2

DATE DE MISE EN ŒUVRE DU REPORTING DES INDICATEURS SOU MIS A BONUS/MALUS

La RATP s'engage à fournir un reporting des indicateurs soumis à bonus / malus selon le calendrier définis dans le fichier Excel joint.

1. Nouveaux indicateurs

- Les parties s'engagent à construire conjointement les nouveaux indicateurs et s'engagent à observer les résultats avant mise en place de l'incitation.
- Les parties s'engagent à définir conjointement des objectifs à atteindre avant fin décembre 2021 sauf des indicateurs suivants dont les objectifs sont déjà définis :
 - IV statique à bord ferré
 - Disponibilité des équipements de distribution Tramway
 - IV en cas de travaux ferré
 - IV dynamique à bord et en station pour le Noctilien
- Les nouveaux indicateurs seront pris en compte dans le dispositif d'incitation de calcul des bonus / malus à compter du 1er janvier 2022.

1.1 Cas particuliers

- Indicateur « délai de contact à distance en 1mn30 » : Intégration dans le dispositif de bonus / malus, dès la première année du contrat avec période d'étalonnage, de l'indicateur en 1mn30 en début de contrat et 1min en fin de contrat (métro/RER)" soumis à pénalité.
- Indicateur « Qualité du contact voyageur à distance tramway » : Intégration dans le dispositif de bonus / malus de l'indicateur sur les années 2023-2024 après une phase d'études et d'étalonnage.
- Indicateur « Sécurité, confort de conduite (tram/bus) » : Intégration dans le dispositif de bonus / malus dès la première année du contrat sans période d'étalonnage.
- Indicateur « Disponibilité de la vidéoprotection à bord » : Intégration dans le dispositif de bonus / malus au cours du contrat après étude de faisabilité et financement des mises en œuvre nécessaires à la collecte et au suivi des résultats sur les lignes opportunément candidates. IDFM souhaite l'activation de cet indicateur au plus tard en 2023 sur les lignes éligibles à l'issue d'une phase d'étude, la RATP s'engage à activer cet indicateur au cours du contrat et précisera sa date d'activation à l'issue de l'étude au plus tard 12 mois après le signature du contrat.

2. Indicateurs modifiés

- Les parties s'engagent à modifier de façon conjointe les indicateurs (au cas par cas : service de référence, mode de mesure, fréquence de mesure, mode de calcul du taux de conformité, volume échantillonnage) et s'engagent à définir le délai de prise en compte dans le dispositif d'incitation de bonus / malus.

2.1 Points d'attention

- Certains indicateurs ne disposeront pas de mesures pour certaines lignes ou un nombre d'équipements à mesurer très réduit (ex. disponibilité des ascenseurs sur les L2 et L11 car ces lignes ne disposent pas d'ascenseurs). Les parties s'engagent à étudier conjointement ces cas avant fin janvier 2022.

- Les pondérations au trafic feront l'objet d'une clause de revoyure fin 2021 afin de prendre en compte les impacts de l'ouverture de la L14 au nord car cette dernière va impacter fortement les trafics des lignes 14 et 13 (4 stations de plus sur la 14 et 2 stations de la ligne 13 basculées sur la ligne 14).

XIV - COMMUNICATION

ANNEXE XIV-1

REGLES ET CHARTE A RESPECTER DANS LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Préambule

Le tableau ci-dessous vise à préciser les modalités de présence de la marque Île-de-France Mobilités sur le parcours voyageurs

Pour rappel, dans le cadre de ce contrat Île-de-France Mobilités a vocation à être présente sur toute communication menée par la RATP dès lors que cette communication s'adresse aux voyageurs franciliens et se réfère directement ou indirectement aux compétences de l'autorité organisatrice concernant l'ensemble des mobilités en Île-de-France.

S'agissant plus particulièrement de l'expérience client sur le réseau, la marque Île-de-France Mobilités jalonne le parcours voyageur selon les modalités inscrites dans le contrat et celles du tableau ci-dessous.

La présence de la marque IDFM se fait par le biais d'une cosignature ou de la mention « RATP pour Île-de-France Mobilités » selon les modalités retenues par les parties en fonction des supports et des sujets à traiter (cf. tableau).

Des éléments de langage sur le rôle d'Île-de-France Mobilités seront par ailleurs fournis aux agents de la RATP afin que ces derniers puissent répondre en cas de question des voyageurs.

Ce tableau pourra être complété par les arbitrages en cours sur la question du positionnement et de l'articulation des deux marques Île-de-France Mobilités et RATP sur les outils et supports de communication.

Sont exclus de ce tableau, tous les sujets ayant trait au design. Ils seront traités dans des annexes ad hoc qui préciseront les plateformes et chartes design s'appliquant sur les différents projets d'équipements et de matériels.

Ce tableau n'est pas exhaustif et des items pourront être ajoutés au fur et à mesure de la vie du contrat

Étapes du parcours voyageurs	Thématiques concernées	Charte éditoriale	Charte graphique Éléments de signature
Offre de transport actuelle et future nouveaux matériels, services	Lignes régulières et services spécifiques (Noctilien, ...) Modifications d'offre et nouveaux matériels. Valorisation des nouveaux services	Intégration de phrases thématiques sur le rôle d'Île-de-France Mobilités à instruire ultérieurement entre les deux parties et à définir selon les sujets et les supports	Cosignature ou mention « RATP pour Île-de-France Mobilités » (visuel ci-dessous à titre indicatif)  ou charte spécifique.
Habillages des supports d'information voyageurs (plans, affichettes, ...)		Des gabarits seront définis en concertation entre les deux parties	Cosignature ou mention « RATP pour Île-de-France Mobilités »
Communication travaux	Communication sur les travaux	Valorisation du rôle des différents acteurs (RATP opérateur, financeur et MOA, IDFM autorité organisatrice). Texte de présentation d'Île-de-France Mobilités fourni par Île-de-France Mobilités.	Logos IDFM/RATP. Cosignature pour l'info travaux sur les médias print. Repère visuel défini par Île-de-France Mobilités et la RATP <i>Chartes projets spécifiques pour les projets multi-financeurs</i> <i>Voir article 80</i>
Commercialisation <i>Cette catégorie n'intègre pas la communication pilotée par le GIE Comutitres</i> Tous les mailings devront être envoyés à Île-de-France Mobilités pour information.	Passes Navigo Emailings d'information Validation et lutte contre la fraude (hors information réglementaire sur les amendes disponible dans le grand panneau) Sujets à préciser en concertation des deux parties	Possibilité d'intégrer des éléments de langage s'ils sont fournis par Île-de-France Mobilités définir en concertation par les deux parties	Présence de la mention « RATP pour Île-de-France Mobilités » à instruire en fonction des sujets et des supports Modalités précises à définir entre les parties
Relations avec les voyageurs	Blogs et réseaux sociaux	Premiers outils concernés par la prise de parole progressive de la	Evolution de la dénomination des comptes de lignes Twitter (cf. art.82)

	Gestion des réclamations Centres de relation voyageurs	RATP au nom d'Île-de-France Mobilités. Process de réponse aux réclamations par mail et par courrier Éléments de langage communs.	Réponses RATP aux réclamations par mail et courrier : présence de la mention « RATP pour IDFM » Modalités d'intégration à caler entre les deux parties
--	---	--	--

ANNEXE XIV-2
CHARTRE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-3
CONVENTION DE GROUPEMENT DE COMMANDE SIGNEE

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-4
**PLATEFORME DESIGN DES METROS, TRAMWAYS ET TRAINS EN ÎLE-
DE-FRANCE**

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-5
SYNTHESE DES REFERENCES COULEURS CERTIFIEES POUR
L'HABILLAGE EXTERIEUR DU MATERIEL ROULANT ÎLE-DE-FRANCE
MOBILITES

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-6
PLATEFORME DESIGN ET GRAPHIQUE DES MATERIELS DE
BILLETTEQUE DU RESEAU ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-7
GUIDE D'APPLICATION – SOL FER

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-8
GUIDE D'APPLICATION – SOL BUS

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XIV-9
PLATEFORME DESIGN DES BUS ET CARS RATP EN ÎLE-DE-FRANCE

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

XV - RECLAMATIONS

ANNEXE XV-1

CHARTRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS

Conformément au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités, les opérateurs du transport public franciliens s'engagent envers les voyageurs du réseau qu'ils exploitent à traiter leurs réclamations en mettant en œuvre les principes de qualité suivants :

1 – Existence d'une organisation dédiée à l'écoute des voyageurs

L'opérateur dispose d'une organisation interne dédiée aux contacts avec les voyageurs permettant de traiter toutes les réclamations reçues. Cette organisation est amenée à terme à être remplacée par une organisation régionale et un outil de traitement des contacts définis par Ile-de-France Mobilités.

L'opérateur adopte la présente chartre du traitement des réclamations des voyageurs d'Ile-de-France Mobilités.

Cette chartre est publique et apparait de façon visible et téléchargeable sur le site internet d'Ile-de-France Mobilités.

L'opérateur adopte également la chartre visuelle d'Ile-de-France Mobilités.

2 – Recueil des réclamations

L'opérateur met en place les points d'accueil et les outils nécessaires au recueil des réclamations. Il dispose d'une adresse postale et des canaux dits interactifs, téléphone et courriel, voire de canaux réseau sociaux, conformément au contrat qu'il a signé avec Ile-de-France Mobilités.

Les voyageurs sont avertis de l'existence des différents canaux de réception des réclamations de l'opérateur. Ces canaux doivent être facilement accessibles et conformes aux normes en vigueur.

3 – Qualité de l'accueil du réclamant et de l'insatisfaction exprimée

L'opérateur veille à ce que les agents répondant aux réclamations soient formés à accueillir tous les réclamants que ce soit en face à face, au téléphone ou par écrit.

Les agents de l'opérateur :

- présument la bonne foi des voyageurs
- adoptent un ton courtois, cordial et professionnel
- emploient des formules d'accueil en saluant affablement les personnes et les interrogeant sur le motif de leur venue
- emploient un langage positif et non moralisateur ni culpabilisant
- font preuve d'empathie et de compréhension
- présentent des regrets pour le désagrément vécu
- présentent des excuses en cas de dysfonctionnement avéré de l'entreprise

4 – Qualité de la réponse apportée

- délai de la réponse :

Le délai de la réponse est celui fixé contractuellement par Ile-de-France Mobilités.

A compter de la date de réception de la réclamation, par canal, ce délai, est de :

- Courrier : 15 jours
- Courriel : 3 jours
- Téléphone : maximum de 3 sonneries avant le décroché ; apparition d'un fond sonore avec le nommage de la ligne ou du réseau appelé puis décroché ; en cas de non prise d'appel immédiat, indication du temps d'attente estimé pour la prise d'appel, qui en peut excéder 4 minutes ; diffusion éventuelle d'informations utiles aux voyageurs ; puis prise de l'appel dans les 4 minutes maximales
- Réseaux sociaux : pour les questions simples, la réponse intervient dans un maximum de 2 heures ; pour les questions complexes, la réponse intervient dans un maximum de 24 heures

- contenu de la réponse

L'opérateur répond de façon personnalisée aux différents motifs soulevés par le réclamant. Il répond précisément aux questions et apportent des explications détaillées.

- forme rédactionnelle des courriels et courriers

- Style simple, clair et allant à l'essentiel
- respect de l'orthographe
- emploi d'un pronom personnel « je/nous » utilisé dans la compréhension du problème et dans les phrases d'accueil et de prise de congés
- référencement de l'affaire
- civilité (Monsieur/Madame)
- introduction comportant :
 - la référence au courrier/courriel ;
 - la date de réception ;
 - des excuses si le délai de traitement est supérieur aux engagements contractuels ;
 - la reformulation ou reprise de la thématique globale
- formule de politesse
- signature

- forme rédactionnelle pour les réseaux-sociaux :

- Style simple, clair et allant à l'essentiel
- respect de l'orthographe
- emploi du pronom personnel « nous »
- formule de politesse courte : « Bonjour »,
- signature éventuellement prénom

- autres points de procédures pour les réponses :

- **téléphone** : si la réponse à la réclamation ne peut être apportée dans l'immédiat, soit il est pris note des coordonnées du plaignant ainsi que de tous les éléments nécessaires pour apporter une réponse ultérieure ; soit, il est communiqué le moyen

de transmettre par écrit la réclamation, assorti de recommandations sur les éléments à fournir pour favoriser le bon traitement de celle-ci.

- **courriel :**
 - l'opérateur dispose d'une boîte e-mail identifiable/spécifique aux voyageurs
 - un accusé de réception automatique est envoyé au voyageur ayant déposé un message

- **réclamation sensible :**
 - l'opérateur peut contacter directement par téléphone le réclamant
 - l'opérateur peut inviter le réclamant à venir le rencontrer

- **réclamation ne concernant pas l'opérateur :** l'opérateur transfère la réclamation à l'entité compétente ou invite le réclamant à saisir directement l'entité concernée

- **réclamation adressée en copie à Ile-de-France Mobilités :** l'opérateur transmet la copie de sa réponse à Ile-de-France Mobilités.

5 – Amélioration du transport grâce aux réclamations

L'opérateur assure un suivi informatique du traitement de chaque réclamation depuis sa réception, en passant par les étapes de son traitement, jusqu'à son classement final.

Ce suivi informatique doit permettre :

- de dénombrer de façon précise toutes les réclamations reçues
- d'identifier les motifs de réclamation contenus dans la réclamation, conformément à la grille des motifs de réclamations franciliennes en vigueur annexée au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités
- d'établir des tableaux de bords mensuels pour le suivi interne
- d'établir les tableaux de bords conformes au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités
- de mesurer la qualité des réponses apportées en lien avec la présente charte

6 – Amélioration du traitement des réclamations franciliennes

Tous les opérateurs de transport participeront aux réunions organisées par Ile-de-France Mobilités afin de réfléchir et co-construire l'organisation régionale du traitement des contacts et réclamations voyageurs la plus adaptée, comprenant la définition et le déploiement d'un outil régional.

7 – Vie de la charte

En tant que de besoin, Ile-de-France Mobilités et les opérateurs de transport revoient la charte afin d'y apporter d'éventuels ajouts et améliorations.

ANNEXE XV-2
GRILLE MOTIFS RECLAMATIONS

NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
TARIFICATION	FORFAITS NAVIGO	Annuel mois semaine Jour Anti-pollution Liberté+ Easy Senior
	AUGMENTATIONS TARIFAIRE	
	AUTRES POINTS TARIFAIRES	
	CARTE NAVIGO GENERAL	
	CARTES SCOLAIRES BUS	
	ENFANT/FAM NOMB	
	EVENEMENTIELLE	
	EVOLUTION TARIFICATION REGIONALE	
	EXPERIMENTATION	
	FAIBLES RESSOURCES	
	FORFAIT IMAGINE R	
	FORFAITS AUTRES	
	HANDICAP	
	RETRAITE	
	SPECIFIQUE (aéroportuaire, bus spécial,...)	
	TICKET OD	
	TICKET T+	
	TICKETS DE GROUPE	
	TST	
	ZONAGE/PIEGES TARIFAIRES	
VENTES	A BORD	

	DANS LES ESPACES	Non respect des horaires Absence inopinée d'agents Demande agent via borne d'appel
	A DISTANCE/NUMERIQUE	Canal mobile Internet GAB/SCVD
	DEPOSITAIRES	
SAV	REMBOURSEMENT	Demande de remboursement Retour sur le remboursement
	DEDOMMAGEMENT	Demande de dédommagement Retour sur le dédommagement
	ATTESTATION DE PAIEMENT	
	COHABITATION DE FORFAITS	Forfait
		Ticket
	DEMANDE DE FACTURE	
PERTE/VOL/DETERIORATION		
OFFRE	CAPACITE MATERIEL ROULANT	Matériel inadapté Surcharge
	CORRESPONDANCE	Ferré-bus, ferré-tram Bus-bus, bus-tram Ferré/ferré
	CREATION LIGNE	
	MODIFICATION DU TRACE	
	MODIFICATION HORAIRES/FREQUENCE	Fréquence insuffisante Horaires inadaptés Horaires été
	RETOUR SUR LES MODIFICATIONS D'OFFRE	

	TRAVAUX	Service substitution bus Modification de trajet Plan de transport adapté
	GENERAL	
REGULARITE	RETARDS	Retards récurrents Retards occasionnels
	AVANCES	Avances récurrentes Avances occasionnelles
	SUPPRESSIONS/MODIFICATIONS EN COURS DE TRAJET	Modifications Suppressions, non passages
	ACCIDENTS/INCIDENTS	
	FORCE MAJEURE	Intempéries Manifestations voie publique Personnes sur les voies Autres cas de force majeure
	GREVES/DROIT RETRAIT	Grèves Droit de retrait Service minimum
	TRAVAUX	Travaux programmés Travaux non programmés
EQUIPT-ESPACES	POINT ARRET BUS EXISTANTS	Aménagements Positionnement
	ASCENSEURS	Absence Indisponibilité Personnes bloquées
	ESCALATORS	Indisponibilité Absence Sens d'utilisation Trottoirs roulants

	SERVICES EN GARE	Toilettes Consignes Commerces Distributeurs
	APPAREILS DE VENTE	Indisponibilité Dysfonctionnement
	APPAREILS DE VALIDATION	Indisponibilité Dysfonctionnement
	PROPRETE/ENTRETIEN	Poubelles (absentes/pleines) Odeurs, infiltrations Graffitis Saleté Sols glissants Ambiance/perception des espaces
	TRAVAUX, NUISANCES, AUTRE	Fermeture gares/stations Nuisances dues aux travaux Politique commerciale entrep Nuisances autres
	EQUIPEMENTS AUTRES DANS LES ESPACES	
MAT ROUL	CONFORT/AMENAGEMENTS	Température indapatee Aménagements intérieurs Toilettes Eclairage
	VETUSTE/RENOVATION	
	PROPRETE/ENTRETIEN	Propreté interne du matériel Propreté externe du matériel
	NUISANCES	Vibrations Crissements

		Bruit moteur Pollution
	GENERAL	
INTERMODALITE	PARC RELAIS	
	VELOS	Vélib' Véligo Général
	TAXI	
	COVOITURAGE	
	FLUVIAL	
	AUTRES MODES ALTERNATIFS	
	COMPORTEMENT AGENT	AGENT DE CONDUITE
AGENT DES ESPACES/GUICHETS		Comportement inadapté information erronée Manque d'aide
AGENTS SECURITE/ASSISTANCE		Comportement inadapté information erronée Manque d'aide
AGENTS DE CONTROLES		Comportement inadapté information erronée Manque d'aide
EQUIPES MOBILES		Comportement inadapté information erronée Manque d'aide
AUTRES AGENTS (entretien, maintenance,...)		Comportement inadapté information erronée

	RETOUR POSITIF	Manque d'aide
REGLES/PROCEDURES INTERNES	OBJETS PERDU-TROUVES	Titres de transport Autres objets
	ATTESTATIONS DE RETARD	Demande attestation de retard Réclamation attestation de retard
	PROCEDURE ACCIDENTS	Constats d'accident clients blessés
	AUTRES PROCEDURES	Animaux Réquisition de police Autres règlementations
INFO VOYAGEUR	SITUATION PERTURBEE IMPREVUE	Information dynamique Information statique Information sonore Information numérique
	SITUATION PERTURBEE PREVUE	Information dynamique Information statique Information sonore Information numérique
	SITUATION NORMALE	Information dynamique Information statique Information sonore Information numérique
	INFORMATION CLIENT	Tarifs Horaires Demande de documents Itinéraires Etat du trafic Autres transports

		Information dynamique Information numérique
SECURITE-SURETE	COMPORTEMENT VOYAGEUR	Vol Mendicité (sdf, toxicomanes,...) Vente à la sauvette Fumeur Fraude Incivilité (poussettes voir PMR) SDF Toxicomane
	DANGER CORPOREL	
	SURETE/SURVEILLANCE/VIDEO	
	DESHUMANISATION DES ESPACES	
PMR	ASCENSEUR	Absence Indisponibilité Personnes bloquées
	ESCALATOR	Absence Indisponibilité Personnes bloquées Sens d'utilisation Trottoirs roulants
	PERSONNEL	
	INFORMATION INADAPTEE	
	INFOMOBI	
	ACCES GARES/POINTS D'ARRET	Déficients visuels Bagages Poussettes UFR Autres
ACCES MATERIEL ROULANT	Déficients visuels Bagages	

		Poussettes UFR Autres
	OFFRE PMR	
	PLACES RESERVEES/PRIORITAIRES	
PV	PROTESTATION D'ABONNÉ	
	DEMANDE D'INDULGENCE	
	MISE EN CAUSE DU TRANSPORTEUR	
	USURPATION D'IDENTITE	
	AUTRE MOTIF	
PROJETS/ETUDES	PROJET/ETUDE	
	SUGGESTION	
	INNOVATIONS	
AUTRE	COMPETENCE ILE-DE-France MOBILITES	
	COMPETENCE AUTRE TRANSPORTEUR	
	MERCI ET RETOUR POSITIF	
	NON LISTE/INEXPLOITABLE	
	COMPETENCE PROPRE	
	QUALITE DES REPONSES AUX COURRIERS/MAILS/TELEPHONE	
	GESTION DES ABONNEMENTS	Forfaits NAVIGO Annuel/mois Forfaits NAVIGO SOLIDARITE (TST) Autres Forfaits Forfait IMAGINE R Canal mobile (Application NAVIGO) Forfaits Améthyste Forfait Navigo Senior

**ANNEXE XV-3
ETATS STATISTIQUES**

Cette annexe figure dans les documents joints au présent contrat.

ANNEXE XV-4 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATIONS VOYAGEURS
--

La présentation faite lors du bilan annuel des réclamations reçues par le Concessionnaire sera faite en tenant compte de la grille des motifs de réclamation annexée au contrat.

Les points suivants seront présentés d'abord sur l'année écoulée puis, à terme, sur l'évolution des 3 années antérieures :

1/ Sur la qualité de traitement des réclamations :

- Délai moyen du traitement par canal de réception des réclamations
- Taux de conformité du traitement à la charte des entreprises avec zoom et explications sur les points forts et sur les points faibles

2/ Sur le volume des réclamations

- Volume global
- Volume par canal

3/ Sur les motifs tels que définis dans la grille des motifs annexée au contrat

- Par famille de motifs 1
- Par motifs 1
- Par ligne et/ou par réseau avec des commentaires sur les lignes ou réseau
- Par motifs 2 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité
- Par motifs 3 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité

4/ Sur des croisements ou des rapprochements éventuels avec d'autres sources de retours de clients ou indicateurs

5/ Autres informations ou points particuliers

XVI - DISPOSITIONS GENERALES

ANNEXE XVI-1

MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE JEUX DE DONNEES DE LA RATP SUR LA PLATEFORME OPEN DATA D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

La présente annexe a pour objet de définir les modalités de mise à disposition de jeux de données de la RATP sur la plateforme Open Data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, conformément à la réglementation en vigueur.

1. La liste des données de la RATP diffusées par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS en Open Data

1.1 S'agissant de la diffusion en Open Data des données statiques et dynamiques sur les déplacements et la circulation ainsi que les données historiques concernant la circulation au sens du Règlement délégué 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil relative à la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (ci-après « le Règlement 2017/1926 ») dont la RATP a l'obligation de fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition des utilisateurs, sur sa plateforme Open Data, les données disponibles, propriété et produites par la RATP, statiques, dynamiques et historiques de circulation et de déplacement au sens du Règlement 2017/1926 des transporteurs et opérateurs de mobilité.

On entend par « Utilisateur », tout tiers qui télécharge et réutilise les données mises à disposition sur la plateforme Open Data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

1.2 S'agissant de la diffusion en Open Data de données complémentaires à celles énoncées dans le Règlement 2017/1926 que la RATP s'engage à fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre du présent contrat, conformément à l'article 92-2 de la Partie 1 du Contrat.

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition des Utilisateurs des données complémentaires à celles énoncées dans le Règlement 2017/1926 que la RATP s'engage à fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre du présent contrat, compilées ou non, avec des données d'autres transporteurs d'Ile-de-France et d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sur sa plateforme Open Data.

En particulier, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut mettre à disposition sur sa plateforme Open Data les données relatives à la Connaissance du trafic dans les conditions définies aux articles 25 de la Partie II, 24 de la Partie III et 21 de la Partie IV.

Le chapitre 3 ci-après mentionne une liste de données qui ne satisfont pas ces critères et ne sont donc pas exposées ouvertement en Open Data.

2. Réutilisation des données en Open Data

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS permet la réutilisation par les Utilisateurs des données en Open Data sur sa plateforme Open Data, selon certaines modalités :

- par le biais des API d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS,
- sous forme de fichiers de données brutes.

Concernant les jeux de données de la RATP mis à disposition par API, leur réutilisation depuis la plateforme Open Data d'Ile de France Mobilités n'est possible que sur inscription depuis la plateforme Open Data d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et après acceptation des conditions générales d'utilisation (CGU). Par défaut, l'accès est autorisé à titre gratuit dans la limite d'un nombre de requêtes quotidiennes fixé par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS. L'Utilisateur souhaitant bénéficier d'un accès au-delà de cette limite devra conclure une convention avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS fixant le montant de la redevance qui varie en fonction du nombre de requêtes sollicitées.

Les jeux de données de la RATP mis à disposition sous forme de fichiers de données brutes, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, sur la plateforme Open Data sont soumis à l'acceptation par l'Utilisateur d'une licence propre, définie avec la RATP, à chaque jeu de données.

3. Liste de données de la RATP non diffusées en Open Data par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Seules les types de données décrits dans le paragraphe 1 sont diffusables en Open Data par Ile-de-France Mobilités.

Les catégories de données / d'informations non diffusées en Open Data par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS sont listées ci-après :

- Informations / données relatives à la lutte antifraude,
- Informations / données relatives à la sûreté, dont les informations relatives à la vidéo protection,
- Informations / données sur les ventes de titres et d'abonnements (en valeur),
- Informations / données sur le matériel roulant autres que celles utiles à l'information voyageurs¹⁴,
- Informations / données sur la maintenance du matériel roulant,
- Informations / données sur les éléments financiers détaillés associés aux missions de services publics, aux activités de gestionnaire d'infrastructure et de sûreté relevant du présent contrat (Ex. : compte de résultat par nature, compte par destination, comptes par ligne),
- Informations / données sur les ressources humaines associées à l'exécution des missions de services publics relevant du présent contrat,
- Les informations / données spécifiques à l'infrastructure : caractéristiques des lignes des réseau, politique de gestion d'actifs, informations relatives à la performance du GI ,
- Les informations / données spécifiques aux gares et aux stations : informations / données relatives aux dispositifs de contrôle, informations / données sur les locaux (disponibilité de locaux de service y compris ceux utilisés par l'exploitant du contrat de service public, et loyers associés), données économiques, plan d'investissement,
- Informations / données spécifiques aux installations de maintenance et de remisage,
- Données portant sur le suivi et la connaissance du trafic qui ne peuvent être mises en open data conformément aux articles 25 de la Partie II, 24 de la Partie III et 21 de la Partie IV.
- Informations identifiées par la RATP comme relevant du secret des affaires et soumises au régime de confidentialité définie à l'article 8 de la Partie I,
- Informations à caractère personnel (clients ou agents),
- Autres données diverses pour lesquelles la RATP aura accepté à priori ou à posteriori une communication à Ile de France Mobilités, tout en ayant signalé qu'elle n'est pas pour autant

¹⁴ Ex. : Nombre d'assises, d'emplacements usager en fauteuil roulant, de personnes debout en conditions normales et exceptionnelles, de personnes totales en conditions normales et exceptionnelles, d'emplacement vélos, éléments sur l'accessibilité, information voyageurs, comptage voyageurs, toilettes, wifi, services à bord

diffusable en Open Data.

Ile de France Mobilités demandera l'accord de la RATP avant la diffusion sur l'Open Data d'Ile de France Mobilités d'une nouvelle information fournie par la RATP.

ANNEXE XVI-2 GLOSSAIRE

La présente annexe vise à lister les abréviations utilisées dans le présent contrat et à les expliciter.

Abréviation	Détail
ADUP	Appareils Distributeurs à Usage du Public
AMO	Assistant à Maîtrise d’Ouvrage
ANSES	Agence Nationale de Sécurité Sanitaire
API	Application Programming Interface
ASC	Ascenseurs
AV	Accompagnement Voyageur
AVP	Avant-Projet
BAU	Bornes d’appel d’urgence
BIM	Building Information Modelling
BPU	Bordereau des Prix Unitaires
BSP	Bus en Site Propre
CA	Conseil d’Administration
CAF	Capacité d’autofinancement
CCOS	Centre de Coordination Opérationnel de Sécurité
CFE	Cotisation Foncière des Entreprises
CGI	Code général des impôts
CGVU	Conditions générales de vente et d’utilisation
CICE	Crédit d’impôt pour la compétitivité et l’emploi
CISPD	Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CLSPD	Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CNAPS	Conseil national des activités privées de sécurité
COB	Centre Opérationnel Bus
COSO	Comité de suivi d’offre
COSUT	Comité de suivi des travaux
COT	Commission Offre Transport
CPER	Contrat de Plan État-Région
CR	Compte-Rendu
CRT	Comité Régional du Tourisme
CSPQI	Comité de Suivi de Plan Quadriennal d’Investissement
CSU	Centre de Supervision Urbain
CTU	Complément de Traitement à l’Usage
CUS	Coût Unitaire Standard
CVAE	Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises
CVP	Correspondance par la Voie Publique
DAACT	Déclaration Attestant l’Achèvement et la Conformité des Travaux
DAE	Dossier d’Autorisation des tests et Essais

Abréviation	Détail
DARC	Dossiers d'Analyse des Risques Croisés
DCRS	Dossiers de Clôture des Risques Croisés
DCS	Dossier de Conception de la Sécurité
DDS	Dossier de Définition de Sécurité
DEM	Documents d'Exploitation Maintenance
DGFIP	Direction Générale des Finances Publiques
DICT	Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux
DiHV	Dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires
DIUO	Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage
DiV	Dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires
DJS	Dossiers de Jalon de Sécurité
DOE	Dossiers des Ouvrages Exécutés
DPS	Dossier Préliminaire de Sécurité
DRS	Dossier de Récolement de Sécurité
DS	Dossier de Sécurité
DSP	Délégation de Service Public
DSR	Dossier de Sécurité Régularisé
DT	Déclarations de travaux
EBE	Excédent Brut d'Exploitation
EVB	Espace Vie Bus
ECM	Enquêteur Client Mystère
EDI	Echange de Données Informatisé
EM	Escalier Mécanique
EONIA	Euro OverNight Index Average
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
EPIC	Établissement public à caractère industriel et commercial
ERP	Etablissement Recevant du Public
ESB	Eco-Station Bus
FMDS	Fiabilité Maintenabilité Disponibilité et Sécurité
GC	Génie Civil
GED	Gestion Électronique des Documents
GER	Gros Entretien Renouvellement
GES	Gaz à Effet de Serre
GI	Gestionnaire d'Infrastructure
GIE Comutitres	Groupement d'Intérêt Economique Comutitres
GLO	Gabarit Limite d'Obstacle
GLTD	Groupement Local de Traitement de la Délinquance
GMAO	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur
GNV	Gaz Naturel pour Véhicules
GPS	Global Positioning System
GPSR	Groupe de Protection et de Sécurité des Réseaux

Abréviation	Détail
GRC	Gestion de la Relation Client
GSM	Global System for Mobile Communications
HC	Heures Creuses
HLP	Haut Le Pied
HP	Heure de Pointe
HPM	Heure de pointe du matin
HPS	Heure de pointe du soir
HT	Hors Taxes
ICPE	Installation Classée pour la Protection de l'Environnement
IDFM	Île-de-France Mobilités
IOP	Installation Ouverte au Public
IS	Impôt sur les Sociétés
ITC	Interruption Temporaire de Circulation
IV	Information Voyageurs
IVTH	Information Voyageurs Théorique
IVTR	Information Voyageurs Temps Réel
JA	Journée Agent
JA SDL	Journées Agents de Service De Ligne
JO	Jour Ouvrable
JOB	Jour ouvrable de base
JOHV	Jours ouvrés en période de vacances scolaires
JOV	Jours ouvrés en période de vacances scolaires
KCC	Offre contractuelle kilométrique commerciale
LAC	Ligne Aérienne de Contact
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LOM	Loi d'Orientation des Mobilités
LTV	Limitation Temporaire de Vitesse
MaaS	Mobility as a Service
MANT	Mise Au Négatif Traction
MKBF	Mean Kilometer Between Failures
MOA	Maître d'Ouvrage
MOE	Maître d'Œuvre
MR	Matériel Roulant
MTBF	Mean Time Before Failure (durée moyenne entre pannes)
MTTR	Mean Time To Repair (temps moyen de réparation)
NF	Norme Française
NFC	Near Field Communication (communication en champ proche)
NL+	Navigo Liberté+
NST	Nouveau Service Tramway
OA	Ouvrage d'Art
OD	Origine-Destination
ONACVG	Office National des Anciens Combattants et des Victimes de Guerre

Abréviation	Détail
OQA	Organisme Qualifié Agréé
OSP	Obligations de Service Public
OT	Opérateur de Transport
OTCP	Office du Tourisme et des Congrès de Paris
PCC	Poste de Commandement Centralisée
PCL	Postes de Commandements Locaux
PEX	Projet d'Exploitation
PG	Permanence Générale
PIS	Plan d'intervention de sécurité
PK	Points Kilométriques
PKO	Places x km x offertes
PMR	Personne à Mobilité Réduite
PNL	Pénalité
PQI	Plan Quadriennal d'Investissements
PRIM	Plateforme Régionale d'Information Multimodale
PV	Procès Verbal
QS	Qualité de service
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens
RER	Réseau Express Régional d'Île-de-France
REX	Retour d'Expérience
RFN	Réseau Ferré National
RGF93	Réseau Géodésique Français 1993
RSD	Registre des Situations Dangereuses
RSE	Règlement de Sécurité de l'Exploitation
RSE	Responsabilité sociétale des entreprises
RSS	RATP Smart Systems (Filiale RATP)
SAE	Système d'Aide à l'Exploitation
SAEIV	Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs
SaHV	Samedis hors période de vacances scolaires
SAM	Supports cartes et des modules de sécurité
SAV	Service Après-Vente
SaV	Samedis en période de vacances scolaires
SBP	Sécurité des Biens et des Personnes
SDA	Schéma Directeur d'Accessibilité
SDIV	Schéma Directeur de l'Information Voyageurs
SDL	Service De Ligne
SEL	Service En Ligne
SGP	Société du Grand Paris
SGS	Système de Gestion de la Sécurité
SIDV	Système d'Information des Données de Validation
SIG Navigo	Système d'Information et Gestion Navigo
SIRI	Service Interface for Realtime Information

<p>ANNEXE XVI-3-A</p> <p>LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES D'ÎLE-DE-FRANCE</p> <p>MOBILITES</p>

Préambule :

Dans le cadre du Contrat entre IDFM et la RATP (ci-après désigné « le Contrat »), il est convenu entre les Parties que :

- L'ensemble des marques déposées ou ayant été acquises par IDFM sont la propriété de IDFM, qu'il s'agisse de marques verbales, semi-figuratives (logos) ou autres,
- Île-de-France Mobilités est seule habilitée à déposer les marques exploitées pour la billettique et pour les besoins de service du transport en commun conformément à l'article 9.1 du présent contrat
- La présente Annexe, valant licence d'exploitation de marques (ci-après la « Licence »), a pour objet de définir les marques données en licence par IDFM et les conditions d'utilisation de ces marques par la RATP pour les besoins de l'exécution du Contrat. Cette Licence est obligatoirement annexée au Contrat.

1. Propriété des marques

IDFM (ci-après « Le Donneur de Licence ») déclare avoir la propriété pleine et entière de chacune des marques, dont la liste et les références figurent dans le tableau annexé cf. Annexe III – 2 (b) à la présente Licence (ci-après ensemble désignées « la/les Marque(s) »).

En cas d'annulation de l'une des Marques, le Donneur de Licence devra en informer la RATP (ci-après « Le Licencié ») dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans l'hypothèse où le Donneur de Licence n'entendrait pas procéder au renouvellement intégral ou partiel d'une ou des Marques, il s'oblige à communiquer sa décision au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception au moins quatre-vingt-dix jours avant l'échéance prévue pour le renouvellement.

Le Donneur de Licence déclare qu'à sa connaissance, à la date d'entrée en vigueur de la présente Licence, les Marques n'ont fait l'objet d'aucune réclamation ou action de la part de tiers.

Un avenant à la présente Licence sera établi par les Parties, dans le cadre d'avenant au Contrat, une fois par an, en vue d'introduire le tableau des nouvelles marques, déposées et/ou enregistrées par IDFM pendant l'année écoulée, les marques non renouvelées et celles dont la nullité ou la déchéance a été prononcée.

2. Licence de marques

Le Donneur de Licence concède, à titre gratuit, au Licencié qui l'accepte, une licence d'exploitation non exclusive des Marques, pour tous supports et pour l'ensemble du territoire français.

Cette Licence est conclue pour la durée correspondant à celle du Contrat. Les frais afférents aux formalités administratives d'inscription de la présente Licence auprès des administrations compétentes en vertu des réglementations nationales, seront à la charge du Donneur de Licence qui s'engage à les verser en temps utile et dans le respect des formalités requises. Le Donneur de Licence s'engage à procéder à cette inscription dans un délai d'un mois à compter de la signature du présent Contrat et à en adresser un justificatif au Licencié.

Sous réserve des dispositions du point 4 ci-après (« Possibilité de sous-licences »), la présente Licence sur les Marques est consentie intuitu personae. En conséquence, le Licencié ne peut céder, ni transférer de quelle que façon que ce soit, tout ou partie des droits ou obligations issus des présentes, sans l'accord écrit et préalable du Donneur de Licence

Les dispositions de la présente Licence se substituent aux éventuels autres engagements existant entre les parties à la date d'entrée en vigueur de la Licence et résultant de conventions de licence conclues antérieurement à cette date.

3. Exécution de la présente Licence

Le Licencié s'engage, pendant toute la durée de la présente Licence, à faire ses meilleurs efforts pour exploiter au mieux les Marques, de manière loyale. Le Donneur de Licence autorise, par la présente, le Licencié à exploiter les Marques, ce qui emporte pour ce dernier le droit d'incorporer les Marques, dans ses documents commerciaux, publicitaires et sociaux.

Le Donneur de Licence autorise le Licencié à exploiter les Marques, sous leur forme enregistrée, et notamment pour tous les produits et/ou services qu'elles désignent.

Le Licencié s'engage à exploiter les Marques telles qu'elles sont enregistrées et selon les formes et conditions d'exploitation imposées par le Donneur de Licence.

Toutefois, le Donneur de Licence s'engage à ne pas contester l'exploitation des Marques par le Licencié sous une forme légèrement modifiée qui serait rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat sous réserve que cette exploitation n'en altère pas le caractère distinctif, pour des produits et/ou services identiques et/ou similaires à ceux visés lors de leur enregistrement. En faisant usage des Marques, le Licencié est présumé connaître et avoir accepté tous les droits et toutes les obligations résultant de la présente Licence.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute atteinte aux Marques dont elles auraient connaissance.

Le Donneur de Licence sera toutefois seul juge de l'opportunité d'engager une action à l'encontre du tiers ayant porté atteinte aux Marques. Il supportera seul les frais de son action et les dommages et intérêts en résultant seront à sa charge ou à son profit exclusif.

Le Licencié n'est donc pas autorisé à engager seul une action à l'encontre d'un tiers ayant porté atteinte aux Marques ; il pourra en revanche se joindre à l'action du Donneur de Licence pour obtenir réparation de son préjudice propre et à la condition de prendre en charge les frais pour la défense de ses intérêts.

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties d'une ou plusieurs des obligations lui incombant en vertu de la présente Licence, la partie lésée adressera à l'autre une lettre recommandée avec

accusé de réception lui notifiant le manquement reproché et la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant. S'il n'est pas remédié au manquement dans les trente jours (30 jours) suivant la réception de cette mise en demeure, les modalités de l'article 8 « résolution des litiges » s'appliqueront.

4. Possibilité de sous-licences

Malgré le caractère intuitu personae de la présente Licence, le Licencié pourra concéder des sous-licences non exclusives de fabrication, de vente, d'exploitation et de promotion de la Marque ou des Marques pour les produits et services respectivement désignés et sous réserve de l'accord préalable et écrit du Donneur de Licence.

Il s'engage à faire respecter par son ou ses Sous-Licenciés l'intégralité des obligations qui sont les siennes dans le cadre de la présente Licence. Il demeurera garant et répondra solidairement du ou des Sous-Licenciés qu'il aura choisis.

Toutefois, le Licencié devra préalablement à la concession d'un accord de sous-licence, avertir le Donneur de Licence de son intention de concéder une sous-licence, de l'identité du Sous-Licencié ainsi que de l'objet (fabrication/vente/exploitation/promotion, produit et/ou services) de ladite sous-licence par lettre recommandée avec avis de réception et obtenir son accord préalable et exprès à ladite concession de sous-licence.

A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception, la sous-licence ne pourra pas être conclue par le Licencié. Néanmoins, si la nécessité pour le Licencié de concéder une sous-licence résulte d'une demande écrite du Donneur de Licence, l'accord préalable mentionné à l'alinéa précédent sera réputé accordé.

5. Garanties

Le Donneur de Licence garantit uniquement au Licencié l'existence matérielle des Marques déposées, objet de la présente Licence.

Le Licencié reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents et informations relatifs aux Marques qui lui ont été transmis par le Donneur de Licence.

Au cas où une ou plusieurs des Marques exploitées par le Licencié viendraient à être déclarée(s) nulle(s) par décision judiciaire définitive ou refusée(s) à l'enregistrement (ci-après désignée(s) « la ou les Marques considérées »), le Donneur de Licence s'engage à rembourser, sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles, les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction.

En cas de condamnations judiciaires en rapport avec les droits concédés sur la ou les Marques considérées objet de la présente Licence, le Donneur de Licence s'engage à rembourser sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles :

- les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction,

- les frais directs et indirects exposés par le Licencié pour se conformer aux dispositions desdites condamnations.

Pour l'application des dispositions précédentes, le Licencié informera, dans la mesure du possible et dès qu'il en aura connaissance, le Donneur de Licence des éléments estimatifs des frais et honoraires d'avocat susvisés.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

- en cas de non-respect des conditions d'usage de la ou des Marques considérées par le Licencié,
- pour les produits et services qui ne sont pas désignés par les droits concédés.

Le Licencié s'interdit tout recours contre le Donneur de Licence pour le cas où, le Licencié ou ses sous-licenciés seraient recherchés du fait de l'exploitation de la Marque pendant la durée de la licence.

Le Licencié se porte fort du parfait respect par les sous-licenciés des obligations souscrites aux termes de la présente Licence et reste responsable de tout manquement de leur part. À ce titre, il garantit le Donneur de Licence de toute conséquence dommageable.

6. Obligations post-contractuelles

A l'expiration de la Licence quelle qu'en soit la cause, le Licencié doit cesser toute utilisation des Marques données en licence et notamment cesser toute publicité relative à ces Marques et cesser de s'y référer de quelque manière que ce soit.

Néanmoins, le Licencié disposera d'un délai maximum de six mois à compter de la cessation de la présente Licence pour procéder au rappel, écoulement, épuisement et/ou destruction des produits et supports relatifs aux Marques.

7. Résolution des litiges

En cas de différend né de l'application ou de l'interprétation de la présente Licence, les Parties s'engagent à respecter les termes de l'article 17« Règlement amiable des différends » de la partie 1 du Contrat.

Par exception, à défaut d'accord transactionnel, les différends découlant de la présente Licence seront portés devant les tribunaux compétents parisiens.

ANNEXE XVI-3-B
LISTE DES MARQUES DE IDFM

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
AMETHYSTE	Dépôt : 3800258 Enregistrement : 3800258	Dépôt : 25/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 25/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
ARC EXPRESS	Dépôt : 3479316 Enregistrement : 3479316	Dépôt : 05/02/2007 Publication : 16/03/2007 Enregistrement : 07/03/2008 Expiration : 05/02/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
BUS EXPRESS	Dépôt : 3772658 Enregistrement : 3772658	Dépôt : 08/10/2010 Publication : 29/10/2010 Enregistrement : 18/03/2011 Expiration : 08/10/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476308 Enregistrement : 3476308	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476304 Enregistrement : 3476304	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476319 Enregistrement : 3476319	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476305 Enregistrement : 3476305	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
	Dépôt : 3638555 Enregistrement : 3638555	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638552 Enregistrement : 3638552	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
CABLE A	Dépôt : 4345795 Enregistrement : 4345795	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 01/09/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4303980 Enregistrement : 4303980	Dépôt : 03/10/2016 Publication : 28/10/2016 Enregistrement : 27/01/2017 Expiration : 03/10/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE B	Dépôt : 4345808 Enregistrement : 4345808	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE C	Dépôt : 4345818 Enregistrement : 4345818	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE D	Dépôt : 4345825 Enregistrement : 4345825	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE E	Dépôt : 4345830 Enregistrement : 4345830	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CAPRICE (CAPITAL REGIONS INTEGRATING COLLECTIVE TRANSPORT FOR INCREASING ENERGY	Dépôt : 3675717 Enregistrement : 3675717	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 38, 39, 41, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
EFFICIENCY) PROJECT		Expiration : 11/09/2029		
	Dépôt : 3675710 Enregistrement : 3675710	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010 Expiration : 11/09/2029	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 3534366 Enregistrement : 3534366	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
CARTE TRANSITION	Dépôt : 3048975 Enregistrement : 3048975	Dépôt : 30/08/2000 Publication : 06/10/2000 Enregistrement : 16/02/2001 Expiration : 30/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
CHEQUE MOBILITE	Dépôt : 97702289 Enregistrement : 97702289	Dépôt : 31/10/1997 Publication : 05/12/1997 Enregistrement : 10/04/1998 Expiration : 31/10/2027	<u>Nationale</u> : France	16, 36, 39
CITILIEN	Dépôt : 3395233 Enregistrement : 3395233	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 22/06/2012 Expiration : 02/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3482091 Enregistrement : 3482091	Dépôt : 16/02/2007 Publication : 23/03/2007 Enregistrement : 20/07/2007 Expiration : 16/02/2027	<u>Nationale</u> : France	35
	Dépôt : 3467894 Enregistrement : 3467894	Dépôt : 07/12/2006 Publication : 12/01/2007 Enregistrement : 11/05/2007 Expiration : 07/12/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3534367 Enregistrement : 3534367	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
FILEAS	Dépôt : 95584595 Enregistrement : 95584595	Dépôt : 11/08/1995 Publication : 15/09/1995 Enregistrement : 19/01/1996 Expiration : 11/08/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 39
FILEO	Dépôt : 3643114 Enregistrement : 3643114	Dépôt : 09/04/2009 Publication : 15/05/2009 Enregistrement : 11/09/2009 Expiration : 09/04/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3678706 Enregistrement : 3678706	Dépôt : 24/09/2009 Publication : 30/10/2009 Enregistrement : 26/02/2010 Expiration : 24/09/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
FLEXIGO	Dépôt : 4365118 Enregistrement : 4365118	Dépôt : 31/05/2017 Publication : 23/06/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 31/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
FORFAIT GRATUITE TRANSPORT	Dépôt : 3481484 Enregistrement : 3481484	Dépôt : 14/02/2007 Publication : 23/03/2007 Enregistrement : 20/07/2007 Expiration : 14/02/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
FRANCILE	Dépôt : 96649452 Enregistrement : 96649452	Dépôt : 06/11/1996 Publication : 13/12/1996 Enregistrement : 18/04/1997 Expiration : 06/11/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42
FRANCILIEN	Dépôt : 3533318 Enregistrement : 3533318	Dépôt : 25/10/2007 Publication : 30/11/2007 Enregistrement : 30/05/2008 Expiration : 25/10/2027	<u>Nationale</u> : France	12, 39
	Dépôt : 4235610 Enregistrement : 4235610	Dépôt : 21/12/2015 Publication : 15/01/2016 Enregistrement : 17/06/2016 Expiration : 21/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 38, 39, 41
GRAND PARIS DES BUS	Dépôt : 4307352 Enregistrement : 4307352	Dépôt : 14/10/2016 Publication : 04/11/2016	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Enregistrement : 07/04/2017 Expiration : 14/10/2026		
	Dépôt : 4305154 Enregistrement : 4305154	Dépôt : 06/10/2016 Publication : 28/10/2016 Enregistrement : 27/01/2017 Expiration : 06/10/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 4335953 Enregistrement : 4335953	Dépôt : 07/02/2017 Publication : 03/03/2017 Enregistrement : 02/06/2017 Expiration : 07/02/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS DES GARES	Dépôt : 4320076 Enregistrement : 4320076	Dépôt : 06/12/2016 Publication : 30/12/2016 Enregistrement : 12/05/2017 Expiration : 06/12/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS DU BUS	Dépôt : 4258080 Enregistrement : 4258080	Dépôt : 18/03/2016 Publication : 08/04/2016 Enregistrement : 02/12/2016 Expiration : 18/03/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS EXPRESS	Dépôt : 3800703 Enregistrement : 3800703	Dépôt : 26/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 26/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS LIGNE BLEUE	Dépôt : 3881721 Enregistrement : 3881721	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS LIGNE MAUVE	Dépôt : 3881729 Enregistrement : 3881729	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS LIGNE ORANGE	Dépôt : 3881689 Enregistrement : 3881689	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
GRAND PARIS EXPRESS LIGNE ROUGE	Dépôt : 3881715 Enregistrement : 3881715	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS LIGNE VERTE	Dépôt : 3881683 Enregistrement : 3881683	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS MOBILITES	Dépôt : 4351652 Enregistrement : 4351652	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 04/08/2017 Expiration : 03/04/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
GRATUITE SOLIDARITE TRANSPORT	Dépôt : 3475708 Enregistrement : 3475708	Dépôt : 19/01/2007 Publication : 23/02/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 19/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
HEURILE	Dépôt : 3091774 Enregistrement : 3091774	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	<u>Nationale</u> : France	39
HEURILIEN	Dépôt : 3091775 Enregistrement : 3091775	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	<u>Nationale</u> : France	39
IDF MOB	Dépôt : 4371869 Enregistrement : 4371869	Dépôt : 27/06/2017 Publication : 21/07/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 27/06/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
IDF MOBILITES	Dépôt : 4357997 Enregistrement : 4357997	Dépôt : 28/04/2017 Publication : 19/05/2017 Enregistrement : 18/08/2017 Expiration : 28/04/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
ILE-DE-FRANCE MOBILITES	Dépôt : 4351425 Enregistrement : 4351425	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 28/07/2017	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 03/04/2027		
	Dépôt : 4359685 Enregistrement : 4359685	Dépôt : 05/05/2017 Publication : 26/05/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 05/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4359694 Enregistrement : 4359694	Dépôt : 05/05/2017 Publication : 26/05/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 05/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
IMAGIN"R"	Dépôt : 98737936 Enregistrement : 98737936	Dépôt : 19/06/1998 Publication : 24/07/1998 Enregistrement : 27/11/1998 Expiration : 19/06/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 98749848 Enregistrement : 98749848	Dépôt : 16/09/1998 Publication : 23/10/1998 Enregistrement : 05/03/1999 Expiration : 16/09/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 4002831 Enregistrement : 4002831	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 03/05/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
IMAGINE'R	Dépôt : 4002828 Enregistrement : 4002828	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 03/05/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
INFOMOBI	Dépôt : 3216270 Enregistrement : 3216270	Dépôt : 20/03/2003 Publication : 25/04/2003 Enregistrement : 22/08/2003 Expiration : 20/03/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 38, 39, 42
	Dépôt : 3638560 Enregistrement : 3638560	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
	Dépôt : 3638551 Enregistrement : 3638551	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
ITI NAVIGO	Dépôt : 3807708 Enregistrement : 3807708	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
ITINAVIGO	Dépôt : 3807704 Enregistrement : 3807704	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 017358681 Enregistrement : 017358681	Dépôt : 16/10/2017 Publication : 21/11/2017 Enregistrement : 02/03/2018 Expiration : 16/10/2027	<u>Union européenne</u> : Union Européenne - Allemagne, Grèce, Pologne, Finlande, République Tchèque, Roumanie, Belgique, Estonie, Luxembourg, Lettonie, Suède, Italie, Chypre, Hongrie, Slovénie, Malte, Bulgarie, Danemark, Lituanie, Portugal, Croatie, Autriche, Royaume-Uni, France, Espagne, Irlande, Slovaquie, Pays-Bas	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4371872 Enregistrement : 4371872	Dépôt : 27/06/2017 Publication : 21/07/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 27/06/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
				
MELIBUS BOUGEZ AVEC MELUN VAL DE SEINE	Dépôt : 3687599 Enregistrement : 3687599	Dépôt : 29/10/2009 Publication : 04/12/2009 Enregistrement : 02/04/2010 Expiration : 29/10/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 35, 39
	Dépôt : 3688249 Enregistrement : 3688249	Dépôt : 02/11/2009 Publication : 11/12/2009 Enregistrement : 09/04/2010 Expiration : 02/11/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 35, 39
METROPHERIQUE	Dépôt : 3513529 Enregistrement : 3513529	Dépôt : 13/07/2007 Publication : 17/08/2007 Enregistrement : 21/12/2007 Expiration : 13/07/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
MOBIACCESS	Dépôt : 3340650 Enregistrement : 3340650	Dépôt : 11/02/2005 Publication : 18/03/2005 Enregistrement : 15/07/2005 Expiration : 11/02/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
MOBILIEN	Dépôt : 3241253 Enregistrement : 3241253	Dépôt : 30/07/2003 Publication : 19/09/2003 Enregistrement : 24/09/2004 Expiration : 30/07/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 38, 40
MOBILIEN	Dépôt : 3091773 Enregistrement : 3091773	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	<u>Nationale</u> : France	39
MOBILIS	Dépôt : 96651758 Enregistrement : 96651758	Dépôt : 21/11/1996 Publication : 27/12/1996 Enregistrement : 23/05/1997 Expiration : 21/11/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
MOBIPARC	Dépôt : 3395231 Enregistrement : 3395231	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Enregistrement : 05/05/2006 Expiration : 02/12/2025		
MON NAVIGO, MON ILE-DE-FRANCE	Dépôt : 4178775 Enregistrement : 4178775	Dépôt : 05/05/2015 Publication : 29/05/2015 Enregistrement : 04/09/2015 Expiration : 05/05/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
 MaaX	Dépôt : 4602380 Enregistrement : 4602380	Dépôt : 26/11/2019 Enregistrement : 20/03/2020 Expiration : 26/11/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 35, 36, 39, 42
	Dépôt : 3412619 Enregistrement : 3412619	Dépôt : 27/02/2006 Publication : 07/04/2006 Enregistrement : 04/08/2006 Expiration : 27/02/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
NAVI'GO	Dépôt : 3038617 Enregistrement : 3038617	Dépôt : 04/07/2000 Publication : 11/08/2000 Enregistrement : 29/12/2000 Expiration : 04/07/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
NAVIGO	Dépôt : 4266294 Enregistrement : 4266294	Dépôt : 20/04/2016 Publication : 13/05/2016 Enregistrement : 26/08/2016 Expiration : 20/04/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
NAVIGO	Dépôt : 1030433 Enregistrement : 1030433	Dépôt : 22/09/2009 Enregistrement : 22/09/2009 Expiration : 22/09/2029	<u>Internationale</u> : Royaume-Uni, Espagne, Benelux - Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Suisse, Allemagne, Italie, Portugal	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO	Dépôt : 3675722 Enregistrement : 3675722	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010 Expiration : 11/09/2029	<u>Nationale</u> : France	12

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
NAVIGO	Dépôt : 3334053 Enregistrement : 3334053	Dépôt : 10/01/2005 Publication : 18/02/2005 Enregistrement : 17/06/2005 Expiration : 10/01/2025	<u>Nationale</u> : France	06, 07, 09, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO	Dépôt : 99792469 Enregistrement : 99792469	Dépôt : 11/05/1999 Publication : 25/06/1999 Enregistrement : 07/01/2000 Expiration : 11/05/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3074616 Enregistrement : 3074616	Dépôt : 03/01/2001 Publication : 09/02/2001 Enregistrement : 08/06/2001 Expiration : 03/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3074618 Enregistrement : 3074618	Dépôt : 03/01/2001 Publication : 09/02/2001 Enregistrement : 08/06/2001 Expiration : 03/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 4168613 Enregistrement : 4168613	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4168607 Enregistrement : 4168607	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO AMETHYSTE	Dépôt : 3800264 Enregistrement : 3800264	Dépôt : 25/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 25/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
NAVIGO ANNUEL	Dépôt : 3683012 Enregistrement : 3683012	Dépôt : 12/10/2009 Publication : 20/11/2009 Enregistrement : 19/03/2010 Expiration : 12/10/2029	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO DECOUVERTE	Dépôt : 3488980 Enregistrement : 3488980	Dépôt : 19/03/2007 Publication : 27/04/2007 Enregistrement : 24/08/2007	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 19/03/2027		
NAVIGO EASY	Dépôt : 4446345 Enregistrement : 4446345	Dépôt : 16/04/2018 Publication : 11/05/2018 Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 16/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO ETUDIANT	Dépôt : 4077956 Enregistrement : 4077956	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2011 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO FLEX	Dépôt : 4390258 Enregistrement : 4390258	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO ILE-DE-FRANCE	Dépôt : 4351455 Enregistrement : 4351455	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 03/04/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
NAVIGO JOUR DE POLLUTION	Dépôt : 4331471 Enregistrement : 4331471	Dépôt : 23/01/2017 Publication : 17/02/2017 Enregistrement : 19/05/2017 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO LIBERT+	Dépôt : 4459644 Enregistrement : 4459644	Dépôt : 07/06/2018 Publication : 29/06/2018 Enregistrement : 28/09/2018 Expiration : 07/06/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO LIBERTE	Dépôt : 4446343 Enregistrement : 4446343	Dépôt : 16/04/2018 Publication : 11/05/2018 Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 16/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO LIBERTE+	Dépôt : 4459642 Enregistrement : 4459642	Dépôt : 07/06/2018 Publication : 29/06/2018 Enregistrement : 28/09/2018 Expiration : 07/06/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO MOIS	Dépôt : 3638539 Enregistrement : 3638539	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45

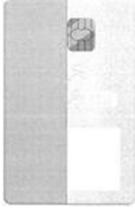
Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029		
NAVIGO OCCASIONNEL	Dépôt : 4390250 Enregistrement : 4390250	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO OPEN	Dépôt : 4390254 Enregistrement : 4390254	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO OXYGENE	Dépôt : 4322747 Enregistrement : 4322747	Dépôt : 16/12/2016 Publication : 06/01/2017 Enregistrement : 07/04/2017 Expiration : 16/12/2026	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO PRIMO	Dépôt : 4390248 Enregistrement : 4390248	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO SCOL'R	Dépôt : 4077926 Enregistrement : 4077926	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO SCOLAIRE	Dépôt : 4077929 Enregistrement : 4077929	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO SEMAINE	Dépôt : 3638542 Enregistrement : 3638542	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4168602 Enregistrement : 4168602	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
NAVIGO UNIVERSIT'R	Dépôt : 4077920 Enregistrement : 4077920	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO UNIVERSITAIRE	Dépôt : 4077950 Enregistrement : 4077950	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVILIEN	Dépôt : 3112270 Enregistrement : 3112270	Dépôt : 19/06/2001 Publication : 24/08/2001 Enregistrement : 21/12/2001 Expiration : 19/06/2021	<u>Nationale</u> : France	39
NAVIPARC	Dépôt : 3395230 Enregistrement : 3395230	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 05/05/2006 Expiration : 02/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
NOCTILIEN	Dépôt : 3348593 Enregistrement : 3348593	Dépôt : 23/03/2005 Publication : 29/04/2005 Enregistrement : 02/09/2005 Expiration : 23/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3656238 Enregistrement : 3656238	Dépôt : 10/06/2009 Publication : 17/07/2009 Enregistrement : 24/12/2009 Expiration : 10/06/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3412618 Enregistrement : 3412618	Dépôt : 27/02/2006 Publication : 07/04/2006 Enregistrement : 04/08/2006 Expiration : 27/02/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
NOUVEAU GRAND PARIS	Dépôt : 3992038 Enregistrement : 3992038	Dépôt : 21/03/2013 Publication : 12/04/2013 Enregistrement : 12/07/2013 Expiration : 21/03/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
OMNIL	Dépôt : 3715216 Enregistrement : 3715216	Dépôt : 22/02/2010 Publication : 02/04/2010 Enregistrement : 30/07/2010	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 22/02/2030		
	Dépôt : 3735385 Enregistrement : 3735385	Dépôt : 04/05/2010 Publication : 11/06/2010 Enregistrement : 24/09/2010 Expiration : 04/05/2020	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 37, 38, 39, 41
	Dépôt : 3534363 Enregistrement : 3534363	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3647724 Enregistrement : 3647724	Dépôt : 30/04/2009 Publication : 05/06/2009 Enregistrement : 02/10/2009 Expiration : 30/04/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 16, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PACTE POUR ACCELERER LE CHANGEMENT TOUS ENSEMBLE	Dépôt : 3756126 Enregistrement : 3756126	Dépôt : 26/07/2010 Publication : 03/09/2010 Enregistrement : 17/12/2010 Expiration : 26/07/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PACTE POUR LA MOBILITE	Dépôt : 3756124 Enregistrement : 3756124	Dépôt : 26/07/2010 Publication : 03/09/2010 Enregistrement : 17/12/2010 Expiration : 26/07/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PAM 75	Dépôt : 3433820 Enregistrement : 3433820	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 01/06/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 77	Dépôt : 3433821 Enregistrement : 3433821	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 78	Dépôt : 3433823 Enregistrement : 3433823	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
PAM 91	Dépôt : 3433824 Enregistrement : 3433824	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 92	Dépôt : 3433825 Enregistrement : 3433825	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 93	Dépôt : 3433827 Enregistrement : 3433827	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 94	Dépôt : 3433828 Enregistrement : 3433828	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 95	Dépôt : 3433829 Enregistrement : 3433829	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM PARIS ACCOMPAGNEMENT MOBILITE	Dépôt : 3240442 Enregistrement : 3240442	Dépôt : 06/08/2003 Publication : 12/09/2003 Enregistrement : 09/01/2004 Expiration : 06/08/2023	<u>Nationale</u> : France	39
PAM PERSONNE ACCOMPAGNEMENT MOBILITE	Dépôt : 3427414 Enregistrement : 3427414	Dépôt : 05/05/2006 Publication : 09/06/2006 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 05/05/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 40
PAM POUR AIDER A LA MOBILITE	Dépôt : 3437587 Enregistrement : 3437587	Dépôt : 28/06/2006 Publication : 04/08/2006 Enregistrement : 01/06/2007 Expiration : 28/06/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 40
PARC ILIEN	Dépôt : 3395229 Enregistrement : 3395229	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 05/05/2006	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 02/12/2025		
	Dépôt : 3647725 Enregistrement : 3647725	Dépôt : 30/04/2009 Publication : 05/06/2009 Enregistrement : 02/10/2009 Expiration : 30/04/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 16, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 4446995 Enregistrement : 4446995	Dépôt : 18/04/2018 Publication : 11/05/2018 Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 18/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 43
PARISCOCOVERY	Dépôt : 4193240 Enregistrement : 4193240	Dépôt : 30/06/2015 Publication : 24/07/2015 Enregistrement : 23/10/2015 Expiration : 30/06/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 43
	Dépôt : 015233646 Enregistrement : 015233646	Dépôt : 18/03/2016 Publication : 12/05/2016 Enregistrement : 23/08/2016 Expiration : 18/03/2026	<u>Union européenne</u> : Union Européenne - Allemagne, Grèce, Pologne, Finlande, République Tchèque, Roumanie, Belgique, Estonie, Luxembourg, Lettonie, Suède, Italie, Chypre, Hongrie, Slovénie, Malte, Bulgarie, Danemark, Lituanie, Portugal, Croatie, Autriche, Royaume-Uni, France, Espagne, Irlande, Slovaquie, Pays-Bas	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 38, 39, 41, 43
	Dépôt : 4244024	Dépôt : 27/01/2016	<u>Nationale</u> :	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 38, 39, 41, 43

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
	Enregistrement : 4244024	Publication : 19/02/2016 Enregistrement : 12/08/2016 Expiration : 27/01/2026	France	
	Dépôt : 4398138 Enregistrement : 4398138	Dépôt : 20/10/2017 Publication : 10/11/2017 Enregistrement : 16/03/2018 Expiration : 20/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 3891354 Enregistrement : 3891354	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3891350 Enregistrement : 3891350	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3891352 Enregistrement : 3891352	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3891348 Enregistrement : 3891348	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4196097	Dépôt : 10/07/2015	<u>Nationale</u> :	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 43

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
	Enregistrement : 4196097	Publication : 31/07/2015 Enregistrement : 18/03/2016 Expiration : 10/07/2025	France	
PDU ILE-DE-FRANCE PLAN DE DEPLACEMENTS URBAINS	Dépôt : 3638813 Enregistrement : 3638813	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638811 Enregistrement : 3638811	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638810 Enregistrement : 3638810	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PHILEAS	Dépôt : 3046908 Enregistrement : 3046908	Dépôt : 16/08/2000 Publication : 22/09/2000 Enregistrement : 19/01/2001 Expiration : 16/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 36, 38, 39
	Dépôt : 3893651 Enregistrement : 3893651	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893655 Enregistrement : 3893655	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893656 Enregistrement : 3893656	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 14/06/2013	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 01/02/2022		
	Dépôt : 3893659 Enregistrement : 3893659	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 10/05/2013 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42
	Dépôt : 3893647 Enregistrement : 3893647	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 25/05/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893649 Enregistrement : 3893649	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 25/05/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 4002830 Enregistrement : 4002830	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 06/09/2013 Expiration : 03/05/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
RCTIF	Dépôt : 3023734 Enregistrement : 3023734	Dépôt : 25/04/2000 Publication : 02/06/2000 Enregistrement : 29/09/2000 Expiration : 25/04/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42
REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ILE-DE-FRANCE	Dépôt : 3023735 Enregistrement : 3023735	Dépôt : 25/04/2000 Publication : 02/06/2000 Enregistrement : 29/09/2000	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 25/04/2020		
RESEAU DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863588 Enregistrement : 3863588	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU DES TRANSPORTS REGIONAUX	Dépôt : 3863592 Enregistrement : 3863592	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU NOUVEAU GRAND PARIS	Dépôt : 3992034 Enregistrement : 3992034	Dépôt : 21/03/2013 Publication : 12/04/2013 Enregistrement : 12/07/2013 Expiration : 21/03/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
	Dépôt : 3656239 Enregistrement : 3656239	Dépôt : 10/06/2009 Publication : 17/07/2009 Enregistrement : 24/12/2009 Expiration : 10/06/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU REGIONAL DES TRANSPORTS	Dépôt : 3863606 Enregistrement : 3863606	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SCOL'R	Dépôt : 3831339 Enregistrement : 3831339	Dépôt : 13/05/2011 Publication : 03/06/2011 Enregistrement : 02/09/2011 Expiration : 13/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3831346 Enregistrement : 3831346	Dépôt : 13/05/2011 Publication : 03/06/2011 Enregistrement : 02/09/2011 Expiration : 13/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3831710 Enregistrement : 3831710	Dépôt : 16/05/2011 Publication : 10/06/2011 Enregistrement : 09/09/2011 Expiration : 16/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863586 Enregistrement : 3863586	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SERVICES DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863605 Enregistrement : 3863605	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SMART NAVIGO	Dépôt : 4277184 Enregistrement : 4277184	Dépôt : 03/06/2016 Publication : 24/06/2016 Enregistrement : 23/09/2016 Expiration : 03/06/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
SOCIETE DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863590 Enregistrement : 3863590	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SOLIDARITE TRANSPORT	Dépôt : 3142017 Enregistrement : 3142017	Dépôt : 21/12/2001 Publication : 22/02/2002 Enregistrement : 21/06/2002 Expiration : 21/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
STIF	Dépôt : 4337346 Enregistrement : 4337346	Dépôt : 13/02/2017 Publication : 10/03/2017 Enregistrement : 23/06/2017 Expiration : 13/02/2027	<u>Nationale</u> : France et Polynésie française	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
STIF	Dépôt : 3317025 Enregistrement : 3317025	Dépôt : 07/10/2004 Publication : 12/11/2004 Enregistrement : 16/09/2005 Expiration : 07/10/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
STIF	Dépôt : 3142016 Enregistrement : 3142016	Dépôt : 21/12/2001 Publication : 22/02/2002 Enregistrement : 21/06/2002 Expiration : 21/12/2021	<u>Nationale</u> : France	39
	Dépôt : 3466142 Enregistrement : 3466142	Dépôt : 29/11/2006 Publication : 05/01/2007 Enregistrement : 04/05/2007	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 29/11/2026		
	Dépôt : 3466143 Enregistrement : 3466143	Dépôt : 29/11/2006 Publication : 05/01/2007 Enregistrement : 04/05/2007 Expiration : 29/11/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SUPERMETRO	Dépôt : 3934157 Enregistrement : 3934157	Dépôt : 13/07/2012 Publication : 03/08/2012 Enregistrement : 01/02/2013 Expiration : 13/07/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
SUPERMETRO STIF	Dépôt : 3934163 Enregistrement : 3934163	Dépôt : 13/07/2012 Publication : 03/08/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 13/07/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SYSTEME DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863601 Enregistrement : 3863601	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3681113 Enregistrement : 3681113	Dépôt : 05/10/2009 Publication : 13/11/2009 Enregistrement : 12/03/2010 Expiration : 05/10/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
T-ZEN	Dépôt : 3645841 Enregistrement : 3645841	Dépôt : 22/04/2009 Publication : 29/05/2009 Enregistrement : 25/09/2009 Expiration : 22/04/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3210435 Enregistrement : 3210435	Dépôt : 31/01/2003 Publication : 28/03/2003 Enregistrement : 25/07/2003 Expiration : 31/01/2023	<u>Nationale</u> : France	38
	Dépôt : 3179993 Enregistrement : 3179993	Dépôt : 30/06/2002 Publication : 27/09/2002 Enregistrement : 04/04/2003 Expiration : 30/06/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39, 40

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
				
TICKET t +	Dépôt : 3487156 Enregistrement : 3487156	Dépôt : 09/03/2007 Publication : 13/04/2007 Enregistrement : 10/08/2007 Expiration : 09/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503178 Enregistrement : 3503178	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 02/11/2007 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503179 Enregistrement : 3503179	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 02/11/2007 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503177 Enregistrement : 3503177	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 14/11/2014 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 4246764 Enregistrement : 4246764	Dépôt : 05/02/2016 Publication : 26/02/2016	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3406283 Enregistrement : 3406283	Dépôt : 27/01/2006 Publication : 03/03/2006 Enregistrement : 30/06/2006 Expiration : 27/01/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 42
Train Express Régional	Dépôt : 3759118 Enregistrement : 3759118	Dépôt : 06/08/2010 Publication : 10/09/2010 Enregistrement : 24/12/2010 Expiration : 06/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS	Dépôt : 3898752	Dépôt : 20/02/2012	<u>Nationale</u> :	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
	Enregistrement : 3898752	Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 13/04/2018 Expiration : 20/02/2022	France	
TRAMWAY EXPRESS EST	Dépôt : 3898758 Enregistrement : 3898758	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS NORD	Dépôt : 3898756 Enregistrement : 3898756	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS OUEST	Dépôt : 3898762 Enregistrement : 3898762	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS SUD	Dépôt : 3898750 Enregistrement : 3898750	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRANSPORT EXPRESS REGIONAL	Dépôt : 3759119 Enregistrement : 3759119	Dépôt : 06/08/2010 Publication : 10/09/2010 Enregistrement : 24/12/2010 Expiration : 06/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRANSPORT-IDF	Dépôt : 3291237 Enregistrement : 3291237	Dépôt : 06/05/2004 Publication : 18/06/2004 Enregistrement : 15/10/2004 Expiration : 06/05/2024	<u>Nationale</u> : France	38, 39
	Dépôt : 3538937 Enregistrement : 3538937	Dépôt : 22/11/2007 Publication : 28/12/2007 Enregistrement : 25/04/2008 Expiration : 22/11/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
VELIGO	Dépôt : 3839124 Enregistrement : 3839124	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Expiration : 15/06/2021		
	Dépôt : 4448722 Enregistrement : 4448722	Dépôt : 24/04/2018 Publication : 18/05/2018 Enregistrement : 17/08/2018 Expiration : 24/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39, 45
VELIGO LOCATION	Dépôt : 4448723 Enregistrement : 4448723	Dépôt : 24/04/2018 Publication : 18/05/2018 Enregistrement : 24/08/2018 Expiration : 24/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39, 45
	Dépôt : 3860674 Enregistrement : 3860674	Dépôt : 21/09/2011 Publication : 14/10/2011 Enregistrement : 27/01/2012 Expiration : 21/09/2021	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45
	Dépôt : 3860673 Enregistrement : 3860673	Dépôt : 21/09/2011 Publication : 14/10/2011 Enregistrement : 27/01/2012 Expiration : 21/09/2021	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45
VELOCITA	Dépôt : 3839125 Enregistrement : 3839125	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45
VELOFT	Dépôt : 3839130 Enregistrement : 3839130	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45
VIA NAVIGO	Dépôt : 3807706 Enregistrement : 3807706	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
VIANAVIGO	Dépôt : 3807710 Enregistrement : 3807710	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3879451 Enregistrement : 3879451	Dépôt : 06/12/2011 Publication : 30/12/2011	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Territoire	Classe(s)
		Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 06/12/2021		
	Dépôt : 3879454 Enregistrement : 3879454	Dépôt : 06/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 06/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3880177 Enregistrement : 3880177	Dépôt : 08/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 30/03/2012 Expiration : 08/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3880181 Enregistrement : 3880181	Dépôt : 08/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 30/03/2012 Expiration : 08/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
VOGUEO	Dépôt : 3533839 Enregistrement : 3533839	Dépôt : 26/10/2007 Publication : 30/11/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 26/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
	Dépôt : 3538939 Enregistrement : 3538939	Dépôt : 22/11/2007 Publication : 28/12/2007 Enregistrement : 31/10/2008 Expiration : 22/11/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42

ANNEXE XVI-4 DONNEES PERSONNELLES

1. Définitions

Sauf indication contraire dans les présentes, tous les termes définis dans la Réglementation, notamment dans article 4 du RGPD, ont le sens qui leur est donné dans la Réglementation.

- **Transporteur** désigne une entreprise avec laquelle Île-de-France Mobilités ou une collectivité locale à laquelle Île-de-France Mobilités a délégué l'organisation des transports, a conclu un contrat ou une Délégation de Service Public relatif aux modalités d'exploitation des services de transports et auquel est annexée la présente annexe.

Dans le cadre de la présente annexe, le Transporteur désigne la RATP, le SNCF et Optile.

- **Transporteurs** désigne la communauté constituée par chaque **Transporteur**.
- **Comutitres** désigne le groupement d'intérêts économique, sans capital, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 433 136 066, dont le siège social est situé 21 Boulevard Haussmann 75009 PARIS.
- **Fiches** désigne conjointement les Fiches ST et les Fiches RC.
 - **Fiche(s) Responsabilité Conjointe ou Fiche(s) RC** désigne la ou les fiche(s) décrivant les traitements de données à caractère personnel effectués par les Parties à titre de Responsables Conjoint du Traitement, dont un modèle est présenté en partie **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** de la présente annexe.
 - **Fiche(s) Sous-Traitance ou Fiche(s) ST** désigne la ou les fiche(s) décrivant les traitements de données à caractère personnel pour lesquels une Partie agit à titre de responsable du traitement et l'autre à titre de sous-traitant, dont un modèle est présenté en partie **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** de la présente annexe.

Ces fiches sont inscrites à un registre tenu par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire (ci-après « CPBC »), appelé registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel.

- **Réglementation** désigne le RGPD et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et les textes pris en application de cette loi.
- **Responsable Conjoint du Traitement** désigne un responsable de traitement définissant conjointement avec un autre responsable de traitement les moyens et les finalités d'un traitement.
- **RGPD** désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- **Sous-Traitant Ulérieur** désigne tout sous-traitant, situé ou non au sein de l'UE / EEE, engagé par un sous-traitant de données personnelles au sens de l'article 4 du RGPD pour mettre en œuvre tout ou partie des activités de traitement de données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ou du Responsable du Traitement Conjoint, à condition que ce sous-traitant ultérieur n'ait accès aux données à caractère personnel du

responsable du traitement ou du responsable du traitement conjoint que dans la mise en œuvre d'activités de traitement qui lui sont sous-traitées pour le compte du responsable du traitement.

2. Objet de la présente annexe

La présente annexe a pour objet d'encadrer les conditions de traitement de données personnelles entre Île-de-France Mobilités et le Transporteur lorsque les parties agissent (i) en tant que Responsables Conjoints de Traitement, ou (ii) en tant que responsable de traitement ou (iii) sous-traitant(s).

La présente annexe s'applique aux traitements de données décrits dans les Fiches de traitement, selon les conditions décrites dans le corps de l'annexe, en fonction de la classification opérée par les Parties.

Les Parties pourront ajouter des traitements au périmètre de l'annexe pendant toute la durée des contrats d'exploitation, conformément à la procédure décrite à l'article 5.

Les traitements définis et mis en œuvre conjointement par des responsables de traitement étant soumis aux conditions décrites par l'article 26 du RGPD, Île-de-France Mobilités et le Transporteur se sont accordées en Article 7 de la présente annexe sur l'étendue de leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des exigences du RGPD, notamment en ce qui concerne l'exercice des droits de la personne concernée, et leurs obligations respectives quant à la communication des informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD, pour les traitements décrits dans les Fiches RC (incluses au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

Les traitements confiés par un responsable de traitement à un ou plusieurs sous-traitant(s) étant soumis aux conditions décrites par l'article 28 du RGPD, Île-de-France Mobilités et le Transporteur ont défini en Article 8 de la présente annexe l'étendue des obligations imposées par le responsable de traitement au(x) sous-traitant(s) pour les traitements décrits dans les Fiches ST (incluses au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

3. Documents contractuels

Les documents contractuels liant les parties sur le volet du traitement des données à caractère personnel sont les clauses du présent document (Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** à 8) et les fiches descriptives des traitements, inscrites dans le registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel (modèles en parties **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** : *Fiche RC*, et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** *Fiche ST*).

4. Durée

Les clauses contenues dans la présente annexe entrent en vigueur à sa date de signature par les deux Parties, et resteront en vigueur pendant toute la durée du contrat d'exploitation auquel elle est annexée.

5. Gouvernance du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel

Selon les projets concernés par les traitements, le Comité de Suivi Programme (CSP) du Programme de Modernisation Billettique (PMB), ou le comité Produits/Process/Projet (« comité 3P ») ont pour mission :

- d'organiser la constitution des Fiches de traitement, de définir le contenu de ces Fiches,

- d'assurer leur intégration au sein du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel,
- de convenir de leur modification,
- de définir le plan d'action découlant de l'application des obligations de la présente annexe et de la répartition effectuée par les Parties (par exemple : nécessité de mettre à jour un document d'information des personnes concernées avec le nouveau traitement intégré au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

Les propositions du Comité de Suivi Programme ou du Comité 3P font l'objet de discussions préalables avec les représentants des DPO des Parties.

Les propositions du Comité de Suivi Programme et du comité 3P concernant les éléments décrits ci-dessus sont validées par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire (« CPBC »).

6. Communication des coordonnées des délégués à la protection des données

Les Parties se communiqueront mutuellement les coordonnées de leur délégué à la protection des données, ou, en l'absence de délégué, celles de son responsable de la protection des données et/ou du représentant, ainsi que tout changement d'identité de ladite personne et de ses coordonnées.

7. Principes applicables aux traitements sous responsabilité conjointe

7.1 Qualification des Parties

En convenant de la qualification d'un traitement comme étant sous leur responsabilité conjointe, et en décrivant ledit traitement dans une Fiche RC du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel, Île-de-France Mobilités et le Transporteur acceptent de mettre en œuvre le traitement en tant que Responsables Conjointes de Traitement.

A ce titre, chaque Responsable Conjoint de Traitement se conformera à ses obligations de responsable de traitement en vertu de la Réglementation. En sus de ces obligations légales, chaque Partie s'engage à respecter les principes contractuels convenus ci-dessous.

7.2 Détermination des responsabilités des Parties

Les Responsables Conjointes du Traitement définissent conjointement les moyens et finalités d'un traitement. La répartition et les conditions de mise en œuvre de certaines obligations issues de la Réglementation sont convenues dans le présent article 0.

a) Licéité de la collecte des données à caractère personnel

La collecte des données à caractère personnel concernées par les traitements en responsabilité conjointe du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel, est effectuée sous la responsabilité des Responsables Conjointes du Traitement identifiés dans les Fiches RC.

Les responsables de la collecte devront s'assurer de la licéité de la collecte et adapter les conditions de collecte au contexte particulier du traitement sous responsabilité conjointe (par exemple en adaptant le texte du consentement, si le consentement est utilisé comme base légale du traitement).

b) Information des Personnes Concernées

L'information des personnes concernées par les traitements en responsabilité conjointe est effectuée sous la responsabilité des Responsables Conjointes du Traitement identifiés dans les Fiches RC.

Dans le cas où les Parties s'entendent à définir un seul interlocuteur pour l'information des personnes concernées dans la section « Information des personnes concernées » de la Fiche RC, le Responsable Conjoint de Traitement ainsi désigné s'engage à fournir pour approbation préalable à l'autre (ou aux autres) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement, le projet de notice d'informations destinée aux personnes concernées, et ses évolutions éventuelles. Après approbation, le Responsable Conjoint du Traitement chargé d'informer les personnes concernées fournit l'information par des moyens appropriés et apporte à l'autre (ou aux autres) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement la preuve de cette information.

En cas de désignation plusieurs Responsables Conjoints de Traitement dans la section « Information des personnes concernées » de la Fiche RC, les Responsables Conjoints du Traitement échangeront leur projet de notice d'information afin d'en vérifier la cohérence, de vérifier que le traitement est bien présenté comme étant sous responsabilité conjointe des parties concernées, et de corriger toute contradiction.

Les Responsables Conjoints du Traitement conviendront d'un projet de résumé des grandes lignes de l'accord entre Responsables Conjoints de Traitement, préalablement à la mise en œuvre du traitement. À leur demande, ce résumé pourra être mis à disposition des personnes concernées conformément à l'article 26(2) du RGPD.

c) Point de contact

Le point de contact autorisé à répondre à toute demande de renseignements émanant des personnes concernées ou de tiers concernant les activités de traitement sous responsabilité conjointe est désigné dans chaque Fiche RC en section « Point de contact ». Cette information devra être reportée dans le document d'information des personnes concernées.

Aucune disposition de la présente annexe ne doit être interprétée comme une autorisation donnée par un Responsable Conjoint de Traitement à l'autre ou aux autres Responsables Conjoints de Traitement de répondre à toute demande d'une personne concernée ou d'un tiers en son nom concernant des activités de traitement qui ne sont pas décrites dans une Fiche RC.

d) Exercice de leurs droits par les personnes concernées

Les droits de personnes concernées pourront être exercés auprès des Responsables Conjoints du Traitement identifiés dans les Fiches RC. L'information relative à l'identité du ou des Responsables Conjoints du Traitement en charge de la gestion de ces droits devra être reportée dans le document d'information des personnes concernées.

S'il n'est pas possible pour l'un des Responsables Conjoints du Traitement identifié dans la Fiche RC et dans la notice d'information de répondre à la demande d'une personne concernée sans la participation de l'autre Responsable Conjoint du Traitement, ce dernier fournira l'assistance nécessaire afin de permettre le traitement de la demande dans le délai réglementaire d'un mois.

Nonobstant la répartition effectuée par les Parties dans la Fiche RC, chaque Responsable Conjoint du Traitement communique à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute rectification ou effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément à la Réglementation, dans la mesure requise par cette Réglementation. Chaque Responsable Conjoint du Traitement communique également à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute décision d'opposition reçue des personnes concernées concernant les communications à caractère commercial. Chaque Responsable Conjoint du Traitement s'engage à prendre en compte immédiatement les choix effectués par les personnes concernées et à s'assurer que les destinataires des données, incluant les sous-traitants, fassent de même.

e) Personnel, mandataires et Sous-Traitants

Chaque Responsable Conjoint du Traitement soumettra son personnel, ses mandataires et ses sous-traitants qu'elle autorise à accéder aux données à caractère personnel à des obligations contractuelles permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel.

f) Mesures de sécurité

Chaque Responsable Conjoint du Traitement mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel qu'il traite contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou de l'accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

g) Violations de données (notification aux autorités de contrôle et aux personnes concernées)

Chaque Responsable Conjoint du Traitement notifie sans délai à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute violation de données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement décrit dans une Fiche RC.

Les Responsables Conjoint du Traitement préparent et transmettent conjointement les notifications requises par la Réglementation à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées.

h) Transferts

Chaque Fiche RC précise si des données à caractère personnel seront transférées vers des pays tiers, et les moyens mis en œuvre par les Responsables Conjoint du Traitement pour couvrir ces transferts conformément à la Réglementation.

Chaque Responsable Conjoint du Traitement pourra demander à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement de lui fournir des détails ou une copie le cas échéant des mesures adéquates déployées.

i) Assistance mutuelle (PIA, demandes des autorités, etc.)

Les Responsables Conjoint du Traitement s'engagent à coopérer et à collaborer activement dans la mise en œuvre de la présente annexe. Les Responsables Conjoint du Traitement s'engagent notamment à privilégier la recherche et la mise en œuvre de solutions concertées chaque fois que cela apparaîtra nécessaire compte tenu des différents traitements mis en œuvre par eux,

Chaque Responsable Conjoint du Traitement informe l'autre dès qu'il a connaissance :

Des demandes exceptionnelles de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité judiciaire, sauf interdiction légale de le faire,

D'une demande ou d'un contrôle par une autorité administrative telle qu'une autorité de contrôle.

Lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données est requise Les Responsables Conjoint du Traitement partageront leur analyse concernant la nécessité de conduire une analyse d'impact relative à la protection des données dans le cadre du Comité de Suivi Programme (CSP) ou du comité 3P. Dans ce cadre, ils convergeront sur une position commune et désigneront la ou les Partie(s) responsable(s) de procéder à cette analyse d'impact relative à la protection des données. Les Responsables du Traitement Conjoint s'engagent à coopérer à l'élaboration de l'analyse

d'impact relative à la protection des données et, le cas échéant, à coopérer dans le cadre la consultation préalable d'une autorité de contrôle.

8. Principes applicables aux traitements en sous-traitance

8.1 Qualification des Parties

En convenant de la qualification d'un traitement comme étant confié en sous-traitance, et en décrivant ledit traitement dans une Fiche ST inscrite au registre des fiches de traitement, Île-de-France Mobilités et le Transporteur acceptent de mettre en œuvre le traitement conformément aux qualifications de responsable de traitement et de sous-traitant arrêtées dans la Fiche.

Dans le cadre du présent Article 8, les termes « Responsable de Traitement » et « Sous-Traitant » visent les Parties désignées comme telle dans chaque Fiche ST.

A ce titre, le Responsable de Traitement et le (ou les) Sous-Traitant(s) se conformeront à leurs obligations de responsable de traitement ou de sous-traitant(s) en vertu de la Réglementation. En sus de ces obligations légales, chaque Partie s'engage à respecter les principes contractuels convenus ci-dessous.

8.2 Obligations du Sous-Traitant

Les conditions de mise en œuvre du traitement confié en sous-traitance sont convenues dans le présent article 0.

Les Parties pourront exceptionnellement décider de déroger à ces règles pour un traitement donné, en précisant le périmètre de la dérogation convenue dans la Fiche ST correspondant au traitement concerné au registre des fiches de traitement.

a) Instructions du Responsable de Traitement

Le détail des activités de traitements confiées au Sous-Traitant par le Responsable du Traitement figure dans chacune des Fiches ST.

Le Sous-Traitant a l'obligation de traiter les données à caractère personnel uniquement pour le compte du Responsable du Traitement et conformément à la présente annexe et aux instructions données par le Responsable du Traitement et pour aucune autre finalité, sauf disposition contraire du droit de l'Union Européenne ou des lois d'un Etat membre auxquels le Sous-Traitant serait soumis. Dans ce cas, le Sous-Traitant informera le Responsable du Traitement de cette obligation légale avant le traitement, sauf si cette loi interdit une telle information aux fins de l'intérêt public.

Les instructions du Responsable du Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant figurant dans le présent Article sont complétées par les instructions éventuelles figurant dans l'Annexe Billettique Communautaire. Le Responsable du Traitement pourra donner des instructions complémentaires. Ces instructions et/ou les instructions complémentaires sont généralement données par écrit, sauf en cas d'urgence ou si d'autres circonstances spécifiques imposent une autre forme (ex : orale). Les précisions et/ou autres instructions non données par écrit seront confirmées sans délai par écrit par le Responsable du Traitement.

Le Sous-Traitant informera immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction viole la Réglementation ou d'autres dispositions applicables relatives à la protection des Données de l'Union Européenne ou d'un Etat Membre (ci-après l'« Instruction Contestée »). Si le Sous-Traitant considère qu'une instruction viole la Réglementation ou d'autres dispositions de l'Union Européenne ou d'un Etat Membre applicables relatives à la protection des données, les

Parties engageront une discussion de bonne foi pour décider si l'instruction doit être confirmée ou modifiée.

b) Personnel

Le Sous-Traitant doit s'assurer que les personnes qu'il autorise à traiter les données à caractère personnel pour le compte du Responsable du Traitement, notamment les salariés du Sous-Traitant ainsi que ceux de tous Sous-Traitants Ultérieurs, s'engagent à respecter la confidentialité de ces données ou soient tenues par une obligation légale de confidentialité appropriée et que les personnes qui ont accès aux données à caractère personnel les traitent conformément aux instructions du Responsable du Traitement et sont correctement formées à la protection des données.

c) Mesures de sécurité

Le Sous-Traitant doit mettre en place les mesures techniques et organisationnelles exposées dans chaque Fiche ST à la rubrique « Mesures de sécurité » avant de traiter les données à caractère personnel pour le compte du Responsable du Traitement, dans le but notamment de garantir la sécurité des données à caractère personnel traitées. Le Sous-Traitant peut périodiquement modifier les mesures techniques et organisationnelles applicables à des activités de traitement sous réserve que les mesures de sécurité techniques et organisationnelles modifiées ne soient pas moins restrictives que celles exposées dans la ou les Fiches(s) ST pertinente(s). Ces modifications des mesures techniques et organisationnelles feront l'objet d'une information préalable entre les Parties.

d) Obligation d'information du Responsable du Traitement par le Sous-Traitant

Le Sous-Traitant doit informer le Responsable du Traitement dans les meilleurs délais :

- de toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant des forces de l'ordre, sauf si cela est interdit, par exemple dans le cadre d'une interdiction de caractère pénal visant à préserver le secret d'une enquête policière ; et
- de toutes plaintes et demandes directement reçues d'une personne concernée (ex : concernant l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation du traitement, la portabilité des données, l'opposition au traitement des données, la prise de décision automatisée) sans y répondre, sauf si le Sous-Traitant est autorisé à le faire par le Responsable du Traitement.

e) Violations de données

Le Sous-Traitant doit informer le Responsable du Traitement sans délai de toute violation de donnée chez le Sous-Traitant ou ses Sous-Traitants Ultérieurs. Dans ce cas, le Sous-Traitant assistera le Responsable du Traitement dans son obligation prévue par la Réglementation d'informer les personnes intéressées et les autorités de contrôle, le cas échéant, en communiquant les informations nécessaires en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont le Sous-Traitant dispose.

f) Sous-traitants ultérieurs

Le Sous-Traitant n'aura pas recours à des Sous-Traitants Ultérieurs sans l'autorisation écrite préalable spécifique du Responsable du Traitement.

Cette autorisation écrite est réputée donnée lorsque la Fiche ST relative à un traitement adoptée conformément à l'article 5 ci-dessus précise l'identité du ou des Sous-Traitant(s) Ultérieur(s), sa (leur) localisation, les activités qui lui (leur) sont sous-traitées et, le cas échéant, les mesures adéquates prises pour les transferts vers des pays tiers.

Dans l'éventualité où une Fiche ST précise, en cohérence avec les attributions prévues par l'Annexe Billettique Communautaire, que Comutitres agit comme Sous-Traitant Ulérieur du Transporteur agissant à titre de Sous-Traitant, des échanges directs pourront avoir lieu entre le GIE Comutitres et Île-de-France Mobilités afin de préciser les conditions opérationnelles des instructions d'Île-de-France Mobilités. Les transporteurs doivent néanmoins être systématiquement associés à ces échanges.

Si le Responsable du Traitement a autorisé le recours à un Sous-Traitant Ulérieur, le Sous-Traitant conclura un contrat écrit avec le Sous-Traitant Ulérieur (ci-après le « **Contrat de Sous-Traitance Ulérieure** »). Ce Contrat de Sous-Traitance Ulérieure (i) imposera au Sous-Traitant Ulérieur les mêmes obligations que celles imposées au Sous-Traitant par la présente annexe, dans la mesure applicable aux activités de traitement sous-traitées, (ii) décrira les activités sous-traitées, et (iii) décrira les mesures techniques et organisationnelles que le Sous-Traitant Ulérieur doit mettre en œuvre conformément à ou aux Fiche(s) ST pertinente(s) et qui s'appliquent aux activités sous-traitées. Le Responsable du Traitement a le droit de demander un extrait du Contrat de Sous-Traitance Ulérieure permettant de prouver le respect des obligations décrites ci-dessus. En cas de manquement, par le Sous-Traitant Ulérieur, aux obligations en matière de protection des données qui lui incombent, le Sous-Traitant reste pleinement responsable du respect de ces obligations envers le Responsable du Traitement.

- g)** Assistance du responsable du traitement (exercice des droits par les Personnes Concernées, PIA, demandes des autorités, etc.)
- (i)** Demande d'exercice des droits

Le Responsable du Traitement est responsable du traitement et de la réponse aux demandes faites par les personnes concernées.

Le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement concernant toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées et possibles visant à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Le Sous-Traitant l'aidera notamment concernant ce qui suit :

- en ce qui concerne les demandes d'accès, le Sous-Traitant fournira au Responsable du Traitement les informations qui doivent être communiquées à une personne concernée dans le cadre d'une telle demande d'accès et dont il dispose ;
- en ce qui concerne les demandes de rectification, les demandes d'effacement, les demandes de limitation du traitement et les demandes de portabilité, le Sous-Traitant donnera au Responsable du Traitement la possibilité de rectifier ou, selon le cas, d'effacer, de limiter ou de transmettre à un tiers les données à caractère personnel concernées ou si cela n'est pas possible, le Sous-Traitant fournira l'assistance nécessaire à la rectification ou, selon le cas, à l'effacement, à la limitation ou à la transmission à un tiers des données à caractère personnel ;
- en ce qui concerne les notifications relatives à la rectification, à l'effacement ou à la limitation du traitement, le Sous-Traitant participera à la notification de tous destinataires des données à caractère personnel qui sont engagés par le Sous-Traitant en qualité de Sous-Traitants Ulérieurs, si le Responsable du Traitement le lui demande ;
- en ce qui concerne le droit d'opposition exercé par une personne concernée, le Responsable du Traitement déterminera si l'opposition est légitime et comment la traiter. Si le Responsable du Traitement a besoin de l'assistance du Sous-Traitant pour traiter l'objection, il fournira des instructions et le Sous-Traitant fournira alors ladite assistance ;

- en ce qui concerne le sort des données après la mort de la personne concernée, le Sous-traitant est tenu de se conformer, sur simple demande du Responsable du Traitement, aux directives données par la personne concernée avant son décès.

En sus de l'assistance évoquée ci-dessus, le Responsable du Traitement peut demander et exiger une assistance supplémentaire du Sous-Traitant afin de respecter les droits exercés par les personnes concernées.

Le Responsable du Traitement, le cas échéant avec l'assistance du Sous-Traitant, doit déterminer si une personne concernée peut ou non exercer ses droits comme exposés ci-dessus et préciser au Sous-Traitant la mesure de l'assistance requise prévue ci-dessus.

(ii) Analyse d'Impact relatives à la Protection des Données

Le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement dans son obligation de procéder à une analyse d'impact relative à la protection des données qui concerne les activités de Traitement mises en œuvre par le Sous-Traitant pour le compte du Responsable du Traitement en vertu de la présente annexe en lui fournissant les informations disponibles nécessaires.

(iii) Demande d'une autorité de contrôle

A la demande du Responsable du Traitement, le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement en cas de demande d'une autorité de contrôle concernant les activités de traitement sous-traitées.

(iv) Démonstration de la conformité au RGPD

Le Sous-Traitant transmet la documentation nécessaire afin d'assister le Responsable du Traitement dans son obligation de démontrer des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que le traitement est effectué conformément au RGPD.

h) Transferts

Si un Sous-Traitant Ultérieur se trouve dans un pays tiers qui n'est pas reconnu pour offrir un niveau de protection des données adéquat, le Sous-Traitant (i) s'assurera que le Responsable du Traitement et le Sous-Traitant Ultérieur concluent directement un contrat de traitement des données basé sur les Clauses Contractuelles Types de l'UE en vigueur au moment de la conclusion dudit contrat de traitement des données (Responsable du Traitement à Sous-Traitant), ou (ii) communiquera au Responsable du Traitement les informations relatives à la certification du Sous-Traitant Ultérieur en vertu du programme Privacy Shield et reconfirmera régulièrement, au moins une fois par an, la validité de la certification du Sous-Traitant Ultérieur en vertu dudit programme, ou (iii) communiquera au Responsable du Traitement tout(e) autre information ou document pertinent relatif au fondement de transfert des données à l'étranger, conformément à l'article 46 du RGPD, mis en place pour divulguer légalement les données à caractère personnel du Responsable du Traitement au Sous-Traitant Ultérieur.

i) Audit

Le Sous-Traitant doit mettre à la disposition du Responsable du Traitement toute information nécessaire pour démontrer qu'il respecte bien ses obligations de Sous-Traitant au titre de la Réglementation et de la présente annexe.

Le Sous-Traitant doit autoriser et contribuer aux audits (ex : en fournissant les rapports d'audit effectués par des tiers et/ou autres informations ou certifications pertinentes au Responsable du Traitement, sur demande) ou aux contrôles sur site, réalisés par le Responsable du Traitement ou autre auditeur mandaté par ce dernier.

j) Restitution et/ou suppression des données à caractère personnel

Le Sous-Traitant doit, au choix du Responsable du Traitement, supprimer ou restituer à ce dernier toutes les données à caractère personnel qui sont traitées par le Sous-Traitant pour le compte du Responsable du Traitement en vertu de la présente annexe, et ne plus traiter les données à caractère personnel, à l'issue de la prestation exécutée en application de l'Annexe Billettique Communautaire ou tout autre document contractuel décrivant les missions concernées, et supprimer les copies existantes, sauf si le droit de l'Union Européenne ou les lois d'un Etat Membre imposent au Sous-Traitant de conserver ces données à caractère personnel.

Le Sous-Traitant peut également sur demande du responsable de traitement transmettre les données à un autre sous-traitant qui aura été désigné par le responsable de traitement pour reprendre les activités.

k) Transmission des données à caractère personnel à des tiers

Sur instruction détaillée du Responsable du Traitement, le Sous-Traitant transmet les données à caractère personnel au tiers désigné par le Responsable de Traitement, selon les modalités de sécurisation identifiées.

9. Modèles de fiches

MODELE DE FICHE RC

Numéro de Fiche : [TBC]

Nom du traitement / Réf : [TBC]

Date d'ajout : [TBC]

1. IDENTIFICATION DES RESPONSABLES CONJOINTS (RC)

RC 1 : identité, coordonnées

RC 2 : identité, coordonnées

RC 3 (le cas échéant) : identité, coordonnées

2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT SOUS RESPONSABILITE CONJOINTE

2.1. Objet du traitement

[à compléter avec des informations de contextes sur le traitement] [Par exemple: Traitement ayant pour objet [TBC] dans le cadre du Palier 1.]

2.2. Finalité du traitement déterminée conjointement

[à compléter - ces informations permettront de vérifier si la finalité est bien déterminée conjointement, pour valider la classification opérée par les Parties] [Par exemple: Traiter les données de contact des clients aux fins de fourniture du SAV.]

2.3. Nature du traitement	[à compléter] [Par exemple: saisie, modification et effacement des données personnelles.]		
2.4. Moyens de mise en œuvre des traitements déterminés conjointement	[à compléter - ces informations permettront de vérifier si les moyens sont bien déterminés conjointement, pour valider la classification opérée par les Parties] [Par exemple: Utilisation du logiciel ABC pour stocker les données du traitement sous responsabilité conjointe.]		
2.5. Base légale du traitement	[à compléter] [Par exemple: Consentement des personnes concernées.]		
2.6. Type de données personnelles	[à compléter] [Par exemple: nom, prénom, date de naissance.]		
2.7. Catégories de personnes concernées	[à compléter] [Par exemple: personnes physiques clientes de la SNCF et de la RATP.]		
2.8. Durée de conservation des données	[à compléter] [Par exemple: Cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.]		
2.9. Destinataires des données	[à compléter] [Par exemple: SNCF et RATP.]		
3. SOUS-TRAITANTS	<i>(à remplir seulement si un ou les deux Responsables Conjoint(s) du Traitement utilise(nt) un ou plusieurs sous-traitant(s) pour les besoins du traitement de cette fiche)</i>		
Identité du sous-traitant et localisation	Responsable du traitement partie au contrat avec le Sous-Traitant (cocher la ou les case(s) pertinente(s))	Activité(s) sous-traitée(s)	Mesures adéquates pour les éventuels transferts hors EU + pays concerné
3.1. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>		
3.2. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>		
3.3. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>		
4. PRÉCISIONS CONCERNANT LE RESPONSABLE CONJOINT DE TRAITEMENT EN CHARGE	<i>(à remplir selon les principes convenus en article 7 de l'annexe)</i>		
4.1. Information des personnes concernées			
4.2 Point de contact			

4.3. Réponse aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées
4.4. Notification des violations de données aux autorités de contrôle et aux personnes concernées
4.5. Collecte du consentement (le cas échéant)
5. MESURES DE SECURITE
[à compléter]

MODELE DE FICHE ST

Numéro de Fiche : [TBC]	
Nom du traitement / Réf : [TBC]	
Date d'ajout : [TBC]	
1. QUALIFICATION DES PARTIES	
1.1 Responsable du traitement	[à compléter]
1.2 Sous-traitant	[à compléter]
2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT	
2.1. Objet du traitement	[à compléter] [Par exemple: Fournir les services décrits dans le contrat ABC.]
2.2. Finalité du traitement	[à compléter] [Par exemple: Traiter les données de contact des clients aux fins de fourniture du SAV.]
2.3. Nature du traitement	[à compléter] [Par exemple: saisie, modification et effacement des Données à Caractère Personnel.]
2.4. Type de données personnelles	[à compléter] [Par exemple: nom, prénom, date de naissance.]
2.5. Catégories de personnes concernées	[à compléter] [Par exemple: personnes physiques clientes de la SNCF et de la RATP.]
3. SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS	

Identité du sous-traitant et localisation	Activité(s) sous- traitée(s)	Mesures adéquates pour les éventuels transferts hors EU + mention du pays concerné
3.1. [à compléter]		
3.2. [à compléter]		
3.3. [à compléter]		
4. MESURES DE SECURITE		
[à compléter]		
5. DEROGATIONS À L'ANNEXE IV-X- y du contrat d'exploitation	<i>(à remplir seulement en cas de divergence avec les principes convenus en article 6 de l'annexe)</i>	
[à compléter]		