

CONSEIL GENERAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du 26 Mars 2010

Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Commission n° 7 - Finances

DIRECTION DES TRANSPORTS

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL N° 3/06

OBJET : Transport à la Demande : financement relatif à l'exploitation d'un service à la demande de la plate-forme aéroportuaire Roissy CDG / Filéo (anciennement Allobus).

- Cantons : Dammartin-en-Goële, Mitry-Mory et Villeparisis.

RÉSUMÉ : Ce rapport propose à l'Assemblée départementale un projet de convention partenariale relative au transport à la demande « Filéo ». Dans la continuité du dispositif Allobus, le STIF a engagé une procédure de Délégation de Service Public pour une durée de 7 ans environ qui s'est conclue en octobre 2009 et qui s'est traduite à compter du 1^{er} mars 2010 par la mise en place de « Filéo ». La participation du Département s'élèverait à **252 301 €**.

Le projet qui vous est présenté dans ce rapport, relève du programme « Transports Publics ».

Le réseau de transports « Allobus » est un système de transport associant services réguliers et transport à la demande fonctionnant 24h/24 et 7jours/7. Il offre une réponse adaptée aux employés de la plate-forme aéroportuaire de Roissy CDG qui travaillent majoritairement en horaires décalés.

Le réseau « Allobus » a été mis en place en Seine-et-Marne au 1^{er} septembre 2008 pour une durée expérimentale de 12 mois. Une convention fixant les modalités de participation aux services du STIF et du Département a été signée le 30 octobre 2008 entre le Département, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF) et les Courriers d'Ile-de-France.

Le réseau « Allobus » sur sa partie seine-et-marnaise dessert sept communes et un bassin de 59 711 habitants (Dammartin-en-Goële, Longperrier, Mitry-Mory, Le Mesnil-Amelot, Othis, Villeparisis et Villeneuve-sous-Dammartin). Au 30 novembre 2009, le service comptabilise 938 abonnés seine-et-marnais. Depuis sa mise en place au 1^{er} septembre 2008, le nombre total de réservation par mois est passé de 2 117 réservations à 3 140, soit une évolution de 48 %. De la même manière, le nombre de courses déclenchées par mois, a augmenté de 13 % depuis sa mise en place et atteint aujourd'hui 950 courses déclenchées sur 3 140 courses théoriques. Enfin, une course « Allobus » accueille en moyenne 2,2 clients.

Le 2 octobre 2008, le Conseil du STIF a approuvé le principe d'une délégation de service public (DSP) pour l'ensemble du réseau Allobus. Dans l'attente de sa mise en place au 1^{er} mars 2010, la convention a été reconduite pour 6 mois par les partenaires.

Le 7 octobre 2009, le Conseil du STIF a approuvé le contrat de DSP le liant au candidat retenu, les Courriers d'Ile-de-France et prenant fin au 31 décembre 2016.

Les principales caractéristiques de ce service désormais dénommé Filéo définies dans le contrat de DSP sont les suivantes :

- la création d'une société dédiée,
- le maintien de l'offre actuelle de transport,
- l'amélioration de la qualité de service avec notamment: l'augmentation des moyens humains de la centrale de réservation, le développement des réservations par internet, la mise à disposition d'un numéro local et d'un numéro gratuit depuis la plate-forme aéroportuaire, la possibilité de faire une réservation une heure avant (au lieu d'une 1h30) et d'avoir une confirmation de la réservation par SMS 1 heure avant la course,
- 23 véhicules neufs dédiés, équipés de GPS et de signaux d'alarme pour assurer le transport : (16 de 29 places + 1 UFR, 7 de 6 places + 1 UFR),
- un nouveau nom et une nouvelle charte graphique.

Onze indicateurs de qualité de service ont été définis dans le cadre du contrat. Ils concernent principalement: la ponctualité, l'information voyageur, la disponibilité de la centrale de réservation, l'état de propreté intérieure et extérieure des véhicules et l'attitude commerciale du délégataire.

Le coût total du service (dont la Seine-et-Marne) pour 2010 est fixé à 6,04 M€ (coût annuel) ; son financement est principalement assuré par le STIF à hauteur de 4,64 M€. Les autres financeurs contribuent à hauteur de 907 000 € dont 252 301 € pour la Seine-et-Marne. Le complément de financement est principalement constitué des prévisions de recettes voyageurs.

Les contributions de l'ensemble des partenaires au service Filéo sont définies dans le cadre d'une convention partenariale associant l'exploitant, le STIF, ADP, la Communauté

d'Agglomération Plaine de France, le Département du Val d'Oise et le Département de Seine-et-Marne comprenant :

- l'instauration d'un comité de suivi qui regroupe les signataires de la convention. Ce comité a pour fonction de traiter l'ensemble des aspects de la vie du service (exécution et évolution de l'offre, qualité de service, financement, communication...),
- l'information des partenaires par l'entreprise sur l'exécution de l'offre et de la qualité du service,
- l'instauration d'un comité local des transports permettant d'informer l'ensemble des acteurs concernés par ce service (communes desservies, entreprises de la plate-forme aéroportuaire...),

- la définition et mise en œuvre d'une politique commune de communication.

Je vous rappelle que lors du lancement de cette opération en 2008, le Département s'est exceptionnellement engagé seul financièrement au titre de la période d'expérimentation tout en précisant qu'au terme de cette dernière il conviendrait de mettre en cohérence ce dispositif avec la politique départementale d'aide au transport à la demande.

C'est la raison pour laquelle plusieurs rencontres ont eu lieu avec l'ensemble des communes desservies afin d'aboutir à un accord sur les modalités de financement du service. Un consensus sur le mode de répartition des 50 % restant à la charge des communes a été acté avec cinq des sept communes, à l'exception de Longperrier et Villeneuve-sous-Dammartin.

En conséquence, afin de pérenniser ce service de transport à la demande en Seine-et-Marne et dans l'attente de trouver un accord avec l'ensemble des communes desservies, je vous propose que le Département continue à prendre en charge, à titre exceptionnel, la part normalement à la charge des collectivités seino-et-marnaises, le temps de finaliser un accord avec celles-ci. Il en résulte que le Conseil général sera le seul signataire de la convention partenariale et financera à ce titre la totalité des 252 301 € (base annuelle 2009).

L'intégration des communes en tant que partenaires de la convention partenariale pourra se traduire, le moment venu, par la conclusion d'un avenant à la convention avec le STIF.

Aussi, je vous propose de conclure la convention partenariale relative au service de transport à la demande Filéo.

Je vous remercie de bien vouloir vous prononcer sur cette proposition dont les crédits sont inscrits au BP 2010 sur l'opération « participation transport à la demande » et, si elle recueille votre accord, de m'autoriser à signer au nom du Département, le projet de convention élaboré par le STIF joint en annexe à la présente délibération.

Le Président du Conseil général,

Vincent ÉBLÉ

Dossier n° 3/06 des rapports soumis à la commission
n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Rapporteurs : M. CORNEILLE
Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

M. EUDE
Commission n° 7 - Finances

Séance du 26 Mars 2010

OBJET : Transport à la Demande : Financement relatif à l'exploitation d'un service à la demande de la plate-forme aéroportuaire Roissy CDG / Filéo (anciennement ALLOBUS).

LE CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE-ET-MARNE,

Vu la délibération du 7/01 du Conseil général du 1^{er} février 2010, approuvant le Budget Primitif,

Vu le rapport du Président du Conseil général,

Vu l'avis de la Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie,

Vu l'avis de la Commission n° 7 - Finances,

DECIDE

Article 1 : d'approuver le projet de convention relative à la desserte de la plate-forme aéroportuaire Roissy Charles de Gaulle «Filéo» conclue entre le Département, le STIF, le Conseil général du Val d'Oise, la Communauté d'agglomération Plaine-de-France et les sociétés Aéroports de Paris et Les Courriers d'Ile-de-France, joint en annexe à la présente délibération et de prélever les crédits sur le programme "transports publics", opération "participation transport à la demande".

Article 2 : d'autoriser le Président du Conseil général à le signer au nom du Département.

Article 3 : autorise le Président à négocier avec le Syndicat des Transports d'Ile-de-France et les sept communes seine-et-marnaises desservies par Filéo, les termes d'un avenant à la convention de financement de ce service portant la participation annuelle du Département et de l'ensemble des 7 communes à 126 151€ euros actualisables chacun.

LE PRESIDENT,

V. ÉBLÉ

--

**CONVENTION PARTENARIALE DANS LE CADRE DE LA CONCLUSION DE LA CONVENTION DE
DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION
DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE DE LA PLATEFORME AEROPORTUAIRE DE PARIS-
CHARLES DE GAULLE
SERVICE FILEO**

La présente convention est établie entre :

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), Etablissement public à caractère administratif dont le siège social est situé au 39 bis / 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris, représenté par Sophie Mougard en sa qualité de Directrice Générale, dûment habilitée aux fins des présentes par délibération du Conseil en date du 17 février 2009.

Ci-après dénommé le « STIF »,

Et

AEROPORTS DE PARIS, société anonyme au capital de 296 881 806 euros (deux cent quatre-vingt seize huit cent quatre-vingt un mille huit cent six euros), dont le siège social est situé au 291 boulevard Raspail – 75014 PARIS, immatriculée sous le numéro SIREN 552 016 628 au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, représentée par **Monsieur Pierre GRAFF**, en sa qualité de Président Directeur Général dûment habilité aux fins des présentes par décision du Conseil d'Administration du 9 septembre 2005,

Ci après dénommé » ADP »,

Le Département de Seine-et-Marne, dont le siège est situé à l'Hôtel du Département - 77010 Melun Cedex, représentée par son Président **Vincent EBLE**, autorisé à signer la présente par délibération en date du 26 mars 2010,

Ci après dénommé » le CG 77 »,

Le Département du Val-d'Oise, dont le siège est situé à l'Hôtel du Département, 95032 Cergy-Pontoise Cedex, représentée par son Président **Didier ARNAL**, autorisé à signer la présente par délibération en date du [.....],

Ci après dénommé « CG 95 »,

La Communauté d'Agglomération Plaine-de-France, représentée par son Président M. **François ASENSI**, autorisé à signer la présente par délibération du Conseil Communautaire en date du [...]

Ci après dénommée « La Communauté d'Agglomération Plaine de France ».

Ensemble ci-après dénommées « les Partenaires »,

Les Courriers de l'Ile-de-France (CIF) – Groupe Keolis, dont le siège social est situé 34 rue de Guivry 77990 Le Mesnil Amelot, Société par Actions Simplifiées au capital de 343 696 €, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro B 562 091 132, représentée par son Directeur, Monsieur Claude FRASNAY.

Ci-après dénommée « l'Entreprise ».

Le STIF, ADP, les Collectivités et l'Entreprise étant ci-après désignés conjointement les « Parties ».

Préambule

Le service de transport à la demande de la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle, dénommé service «FILEO» (anciennement Service Allobus) est un dispositif de transport très spécifique qui complète des services réguliers, pour desservir la plate-forme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle.

Ce service de transport est déclenché par réservation téléphonique auprès d'une centrale de mobilité, fonctionnant toute l'année 24 heures sur 24.

Ce service à la demande accompagne la dynamique particulière de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle pour proposer aux populations avoisinantes de la Seine-Saint-Denis, du Val-d'Oise et de Seine-et-Marne, dont une part importante n'est pas motorisée, un mode de transport à la fois souple et sûr, leur permettant d'accéder à des emplois aux horaires flexibles.

Les enquêtes effectuées auprès des voyageurs de ce service ont en effet montré que 54 % des voyageurs n'avaient pas le permis de conduire et que 70 % n'avaient pas de véhicule.

Cette desserte correspond à un besoin particulier de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle :

⇒ Un pôle d'emploi régional en plein développement : plus de 700 entreprises pour 85 000 emplois, qui se situe au 5^{ème} rang aéroportuaire mondial avec près de 61 millions de passagers en 2008.

⇒ 80% de salariés travaillent en horaires décalés et plus de 40% des entreprises fonctionnent 7 jours sur 7.

C'est pour soutenir cette dynamique économique et sociale que ce service a été créé en avril 1999 par la signature d'une première convention entre la commune de Tremblay-en-France, le Conseil Général du Val-d'Oise, Aéroports de Paris, le STIF et Les Courriers de l'Île-de-France, d'une année renouvelable 5 fois.

En avril 2005, la décision a été prise de maintenir ce service, par le biais d'abord d'un avenant transitoire en 2006 puis, par la signature d'une nouvelle convention d'une durée de 3 ans prenant fin le 30 juin 2009.

Cette convention a fait l'objet d'un dernier avenant en juillet 2009 pour fixer son terme au 28 février 2010.

Depuis sa création en 1999, 4 lignes fonctionnent au bénéfice de 9 communes avoisinantes :

- « Tremblay » ;
- « Goussainville », le Thillay, Roissy-en-France ;
- « Sarcelles », Garges-lès-Gonesse, Arnouville-lès-Gonesse, Gonesse ;
- « Villiers le Bel ».

Plus récemment, le STIF en lien avec le Conseil Général de Seine et Marne a décidé en septembre 2008 le lancement de deux nouvelles lignes dont la convention a également fait l'objet d'un avenant pour fixer son terme au 28 février 2010 :

- « Othis-Dammartin-en-Goële », Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin, Le Mesnil-Amelot ;
- « Villeparisis », Mitry-Mory.

Le succès rencontré par cette opération sur les 4 lignes et les premiers retours des 2 autres lignes mis en œuvre début septembre 2008 démontrent la nécessité de pérenniser ce dispositif.

Dans un souci de meilleure gestion et de clarification de la qualification juridique du service, celui-ci a été assimilé à un service public de transport à la demande tel que défini à l'article 1^{er} du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié.

L'exploitation d'un tel service nécessitant la mise en œuvre de compétences très spécifiques et devant être assurée par des professionnels qualifiés et expérimentés, le STIF a décidé d'en déléguer la gestion à une entreprise privée.

C'est dans ce cadre que le STIF a engagé et poursuivi une procédure de Délégation de Service Public (DSP) en application des Articles L 1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

La procédure a permis d'aboutir le 12 novembre 2009 à la signature d'une convention de Délégation de Service Public avec l'Entreprise « Les Courriers de l'Île-de-France - Groupe Kéolis » pour la période du 1^{er} mars 2010 au 31 décembre 2016.

Les Partenaires qui pour certains se sont fortement investis depuis l'origine dans le fonctionnement de ce service entendent, dans le cadre des compétences reconnues au STIF, continuer à participer activement à l'amélioration et au développement de la desserte de la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle.

Dans cet objectif et parallèlement à la conclusion de la convention de DSP avec l'Entreprise, les Partenaires déterminent le rôle que ces derniers entendent jouer dans le fonctionnement du service ainsi que les participations financières respectives.

Enfin, cette convention est étendue à l'Entreprise (Les Courriers de l'Île-de-France) afin de lui rendre opposable l'ensemble des dispositions de l'accord conclu entre le STIF et les Partenaires.

Les dispositions de la présente convention précisent celles de la convention de DSP et l'emportent sur cette dernière en cas de divergence pour les articles relatifs au comité de suivi et à la communication.

Ceci exposé, il est convenu entre les parties et arrêté ce qui suit.

1. Objet de la convention.

La présente convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les partenaires accompagnent l'exécution de la convention de Délégation de Service Public (DSP) pour l'exploitation du service de transport à la demande de la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle conclue entre le STIF et l'Entreprise.

2. Durée de la convention.

La présente convention prend effet à compter de sa notification, par le STIF, à la dernière des parties, qui intervient après transmission au contrôle de légalité.

Elle est conclue pour la période comprise entre le 1^{er} mars 2010 et le 31 décembre 2012.

Elle pourra être renouvelée par reconduction expresse pour la période comprise entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2016, terme de la convention de DSP conclue entre le STIF et l'Entreprise.

3. lignes entrant dans le champ d'application de la convention.

L'ensemble des lignes composant le périmètre du service ci-dessous sont également référencées en annexe 3. Ladite annexe pourra être modifiée par courrier simple entre les parties, uniquement pour ce qui concerne les modifications mineures d'itinéraires n'emportant pas de bouleversement économique du contrat.

116-295-001 : Sarcelles - Roissy Pôle RER
116-931-002 : Tremblay - Roissy Pôle RER
116-295-003 : Goussainville - Roissy Pôle RER
116-295-004 : Villiers-le-Bel - Roissy Pôle RER
116-277-005 : Othis - Roissy Pôle RER – Villeparisis.

4. Comité de suivi.

4.1 Organisation et fonctionnement.

Pour assurer le suivi et la bonne réalisation du service visé à l'Article 1 ci-dessus, les Parties à la présente convention se réunissent au sein d'un comité de suivi. Ce comité est également celui prévu dans la convention de DSP conclue entre le STIF et l'Entreprise.

Ce comité sera présidé par le STIF.

Instance de concertation, le comité aura notamment pour mission de suivre l'exécution de la présente convention et de la convention de DSP et de guider son éventuelle évolution.

L'ordre du jour du comité de suivi est établi par le STIF et comporte des questions posées par les parties.

Chaque partie à la présente convention peut abonder l'ordre du jour de chaque réunion du comité de suivi sous réserve d'en avertir le STIF quinze jours avant la session du comité.

L'Entreprise transmet aux Partenaires au moins trois semaines avant la réunion du Comité de suivi, les documents détaillés relatifs à l'exécution du service réalisé qui figurent dans le rapport annuel du délégataire transmis au STIF.

Au regard des informations confidentielles qui seront transmises, un engagement de confidentialité sera signé entre les Partenaires et l'Entreprise.

Le comité se réunit annuellement dans les locaux du STIF, ainsi qu'à la demande expresse d'une ou des Parties, en tant que de besoin justifié par la partie demanderesse.

Sauf urgence, les parties sont averties au moins trois semaines avant la date de la réunion du comité.

Les réunions donnent systématiquement lieu à l'établissement d'un compte rendu.

4.2. Attributions

- Le comité de suivi traite notamment de l'exécution du service réalisé par l'Entreprise et notamment du suivi de l'activité de la centrale de mobilité (appels, réservations..) ;
- de l'offre réalisée (courses déclenchées, par rapport aux courses théoriques), de la qualité de service (suivi des indicateurs dont la liste est précisée en Annexe 1), de l'usage des lignes, de la lutte contre la fraude, des incidents d'insécurité, des plaintes des usagers... ;
- des conditions de circulation, (fluidité du réseau, points noirs...)
- Des projets d'évolution de l'offre
- De la PCC
- et de tout autre sujet à la demande d'une des Parties.

5. Association des Partenaires au fonctionnement du service de TAD.

5.1 Suivi du réseau

Pour garantir un suivi efficace du réseau, l'Entreprise transmet, chaque année, aux partenaires les documents remis au STIF dans le cadre de son rapport annuel.

5.2 Suivi de la qualité de service et de l'information des voyageurs

Les Partenaires peuvent contrôler à tout moment la réalisation par l'Entreprise des missions qui lui sont confiées en vertu de la convention de DSP.

Ainsi, les Partenaires peuvent, à tout moment et à leurs frais, faire effectuer par des agents ou experts dûment mandatés des contrôles, qu'elles jugent utiles en vue de s'assurer de la bonne exécution des services. Ce suivi est réalisé selon le système de qualité de service du STIF dans le cadre de la convention de DSP.

Les Partenaires alerteront le STIF en cas de manquements répétés ou de dégradation de la qualité de service. Réciproquement, le STIF avertira les Partenaires des résultats d'enquêtes ou de contrôles qu'il effectuera ou fera effectuer sur le réseau, objet de la présente convention.

5.3 Relations avec les voyageurs.

L'Entreprise traite les appels et plaintes par téléphone, courrier, courriel, et tient un registre des réclamations. Elle s'engage à répondre aux plaintes et réclamation dans un délai maximum de 20 jours suivant la date de réception.

Elle transmet à chaque Partenaire une copie des réclamations relative au territoire de ce dernier par le moyen le plus approprié (courrier, courrier électronique, fax...) ainsi qu'une synthèse annuelle qui sera examinée lors du comité de suivi.

Cette synthèse annuelle des réclamations par lignes et par thèmes, puis par degré de pertinence (fondée/infondée, amenant un traitement, une réflexion ou juste lettre d'AR ou d'excuse...) met en évidence les dysfonctionnements et propose des pistes d'actions.

5.4 Comité local des transports

Un comité local des transports est institué.

Il vise à développer les échanges d'informations et la communication entre le STIF, les Partenaires, l'Entreprise, les collectivités et les usagers. Il s'agit de présenter les informations sur l'exécution du service aux acteurs représentatifs de la vie locale, selon la volonté de concertation du STIF et des Partenaires.

Ce comité est réuni chaque année. Il peut comprendre outre les représentants du STIF, des Partenaires et de l'Entreprise, d'autres collectivités, des associations d'usagers des transports, des associations diverses, des conseils de quartiers, des entreprises de la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle

La composition du Comité local des transports est arrêtée conjointement par le STIF et les Partenaires et présentée préalablement à l'Entreprise. L'ordre du jour des thèmes présentés est défini entre le STIF et les Partenaires.

L'Entreprise sera invitée à y présenter un rapport synthétique du fonctionnement annuel du réseau.

5.5 Fluidité du réseau

Les Partenaires s'engagent à étudier les améliorations, formulées par l'Entreprise, relatives aux conditions de circulation des bus sur les voies dont elles sont gestionnaires. Dans ce cadre l'Entreprise prendra en compte la sécurité des autres usagers de la voirie.

Les Partenaires s'engagent à favoriser l'harmonisation des politiques de circulation et de stationnement sur leurs territoires, pour maintenir et améliorer la vitesse commerciale des véhicules et assurer la sécurité des usagers de la voirie.

Elles proposeront tous travaux d'aménagements routiers permettant d'améliorer la fluidité de la circulation des autobus sur le réseau.

A titre d'exemple, les problématiques suivantes pourront être étudiées :

- l'impact du stationnement alterné,
- les voies bus,
- les priorités aux feux
- les ralentisseurs adaptés
- les aménagements de carrefour
- ...

5.6 Etudes / Rôle d'expertise locale.

Compte tenu de leur connaissance du fonctionnement et des besoins en matière de déplacements sur leurs territoires, les Partenaires peuvent prendre en charge selon les procédures qui leurs sont propres la réalisation d'études.

Ces études permettent d'alimenter les réflexions sur la vie du service et de servir de support aux discussions entre les Parties sur le service, les évolutions de ce dernier ou créations d'offres nouvelles.

Le STIF s'engage parallèlement à transmettre aux Partenaires toute information relative au service permettant aux Partenaires d'exercer leur mission d'expertise locale, et notamment, les rapports de comptages ainsi que les bases de données relatives à l'offre globale sur le territoire des Partenaires.

6. Gestion des bagages.

Le service de Transport à la demande FILEO est un système permettant de faciliter les déplacements domicile-travail de la plateforme aéroportuaire Paris- Charles de Gaulle.

Toutefois, certaines réservations peuvent concerner des personnes se rendant aux terminaux et donc munis de bagages. Lors de la réservation, les opérateurs de l'Entreprise doivent mentionner dans ce cas, que les bagages ne peuvent être pris qu'en fonction de places disponibles et que le cas échéant, même en cas de réservation, un usager peut se voir refuser de monter dans le véhicule, dans le cas de bagage encombrant.

7. Communication.

Le terme communication doit être pris dans son sens le plus large et recouvrira tous les types d'actions en terme de communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, guides, plaquettes, mailings, site Internet, projets et chantiers, mise en services et inauguration, signalétique et habillage...), tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

7.1 Principes généraux

La présente convention est l'occasion d'une valorisation de l'image du transport routier de personnes. La mise en œuvre par les parties d'une Politique Commune de Communication (PCC) concourt à cet objectif.

La PCC combine des principes définis à l'échelle régionale par le STIF et déclinés à l'échelle du réseau conjointement avec les Partenaires.

Les Partenaires et l'Entreprise peuvent proposer, dans le cadre d'un programme, les actions de communication pour l'année à venir et présentent le bilan des actions réalisées sur l'année écoulée. Ils s'engagent à communiquer au STIF ces éléments régulièrement au moins une fois par an par écrit ou à l'occasion d'une réunion du comité de suivi. Ils s'engagent pour les actions à venir, à les faire valider par le STIF en amont dans un délai raisonnable de consultation et de réflexion pour d'éventuelles modifications. Après validation, ils s'engagent à adresser au STIF de façon systématique chaque support dans leur version définitive.

Les actions de communication, l'habillage des véhicules affectés au service, la charte graphique du mobilier urbain tendent à valoriser tant l'image du STIF que celles des Partenaires et de l'Entreprise.

L'Entreprise et les Partenaires s'engagent à indiquer sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Les Partenaires créeront un lien entre leur site internet et celui de l'Entreprise. Réciproquement sur le site de l'Entreprise un lien vers le site des Partenaires sera activé.

L'Entreprise s'engage à mettre à jour sans délai l'information destinée aux voyageurs dans les bus, dans les abris et sur le site internet du service.

7.2 L'habillage extérieur des véhicules

Le voyageur francilien doit percevoir la cohérence et l'unité du système de transport. A ce titre, le rôle du STIF en tant qu'autorité organisatrice doit être clairement exprimé.

L'habillage des véhicules, avec une livrée fournie par le STIF qui reprend sa charte graphique accompagnée de l'identification du réseau, est défini en Annexe 2.

Le nom des Partenaires figurera sur les véhicules à l'emplacement et selon le descriptif défini dans l'Annexe 2.

7.3 Les marques

Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'INPI sont la propriété du STIF (annexe 2 bis), qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figurative, c'est le cas de la marque Filéo. Pour toute autorisation d'utilisation des marques actuelles du STIF, les partenaires doivent impérativement prendre contact avec la direction de la communication du STIF.

Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives, ayant pour vocation de constituer la dénomination d'un titre de transport, d'un service de transport ou d'un service de transport décidé par le STIF seront déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

7.4 Supports et documents de communication voyageurs

Les dispositions suivantes sont retenues pour l'édition de tous documents de communication du service :

- L'Entreprise et les Partenaires s'engagent à indiquer sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.
- Le logo des Partenaires devra figurer sur tous supports papier (fiches horaires, plan) aussi gros (en surface) et aussi visible que celui de l'Entreprise et celui du STIF.

- Les Partenaires créeront un lien entre leur site internet et celui de l'Entreprise et réciproquement sur le site de l'Entreprise un lien vers le site des Partenaires sera activé.

Les Partenaires apportent toute information sur le service dans les bulletins et autres supports de communication.

Ils s'engagent à mettre en ligne sur le site internet les plans, les informations liées au service de TAD et un lien vers le site de l'Entreprise pour consulter les horaires.

L'Entreprise s'engage à mettre à jour sans délai l'information destinée aux voyageurs dans les bus, dans les abris et sur les sites internet.

Tous les documents d'information du réseau, ainsi que toute opération de communication à l'initiative de l'Entreprise, doivent être soumis à l'accord préalable du STIF et des Partenaires.

8. Engagements financiers des Parties.

8.1. Principes généraux

La convention de DSP est constituée d'un service de référence arrêté entre le STIF et l'Entreprise qui est décrit en Annexe 3 à la présente convention.

Le coût total du service de référence est fixé annuellement à :

(HT k€ constants 2009)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Coût du service de référence	5 037	5 962	5 962	5 962	5 962	5 962	5 962

Compte tenu de l'objectif de trafic et des recettes annexes prévus dans le contrat de DSP le STIF et les Partenaires verseront annuellement :

(HT k€ constants 2009)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Contributions financières	4 623	5 452	5 390	5 355	5 320	5 291	5 264

La répartition de la prise en charge financière du service de référence entre le STIF et les Partenaires figurent ci-dessous.

8.2 Engagements financiers du STIF

Pour la réalisation du service de référence mentionné à l'article 9.1 ci-dessus, le STIF versera à l'Entreprise, hors recettes annexes directement perçues par l'entreprise une contribution financière annuelle fixée à :

(HT k€ constants 2009)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Contributions financières	3 867	4 545	4 483	4 448	4 413	4 384	4 357

Pour la première année d'exploitation, le montant de la contribution est calculé selon la règle du prorata temporis.

8.3. Engagements financiers des Partenaires

Pour la réalisation du service de référence mentionné à l'article 9.1 ci-dessus, les Partenaires verseront à l'Entreprise une participation financière forfaitaire annuelle totale d'un montant de 906 998 € HT qui se décompose :

- 288 529 € HT pour ADP (304 399 € TTC);
- 238 124 € HT pour le CG 95 (251 221 € TTC);
- 239 148 € HT pour le CG 77 (252 301 € TTC);
- 141 197 € HT pour la Communauté d'Agglomération Plaine de France (148 963 € TTC).

Le montant des participations ci-dessus est calculé en euros 2009.

En année pleine, ces participations sont payables par acomptes versés à l'Entreprise en Avril (40 %), septembre (40 %) et le solde (20 %) en décembre, sur facture.

Les participations seront indexées chaque année au 1^{er} janvier selon la formule prévue à l'Annexe 4 de la présente convention.

Pour 2010, le montant des participations est calculé selon la règle du prorata temporis et s'établit comme suit :

- 240 441 € HT pour ADP ;
- 198 437 € HT pour le CG 95 ;
- 199 290 € HT pour le CG 77 ;
- 117 664 € HT pour la Communauté d'Agglomération Plaine de France XX € HT.

9. Intégration de nouveaux partenaires.

Les Parties se réservent le droit d'intégrer par voie d'avenant à la présente convention de nouveaux Partenaires.

Il appartiendra notamment au CG 77 d'engager des discussions avec les communes desservies par le service dans le Département de Seine et Marne pour obtenir l'intégration éventuelle de ces dernières à la présente convention et ainsi permettre le remboursement d'une partie de la participation que le CG 77 acquitte dans le cadre de la présente convention à compter de la date de prise d'effet de l'avenant intégrant ces Partenaires.

10. Résiliation.

Une résiliation anticipée de la présente convention pourra être demandée par les Parties, à tout moment et pour quelque motif que ce soit.

Dans l'éventualité où l'une des Parties souhaiterait demander cette résiliation, elle aurait à le faire, par lettre recommandée avec accusé de réception, six mois avant que ne prenne effectivement effet cette résiliation. Aucune autre formalité n'étant requise pour la rendre effective.

En cas de résiliation, les Partenaires verseront leur participation au prorata temporis et pourront, le cas échéant, exiger de l'Entreprise, la restitution des sommes non dues.

En aucun cas, la résiliation ne peut entraîner le versement d'une d'indemnité par les Partenaires à l'Entreprise.

Le retrait de l'un ou de tous les partenaires peut conduire le STIF à procéder dans la convention de DSP à un ajustement à la baisse du service de référence.

11. Révision et sauvegarde.

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions financières, 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 prévisible avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date du contrat, tendant à bouleverser substantiellement l'équilibre économique et financier du contrat de DSP.

Pour apprécier l'impact de ces évènements, les parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles.

12. Règlement des litiges

En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution de la présente Convention, les parties pourront mettre en œuvre, sans que ce soit un préalable obligatoire à toute contestation juridictionnelle, une procédure de conciliation selon les modalités suivantes :

1. La mise en œuvre de la procédure est décidée par l'une ou l'autre partie par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.
2. Chaque partie désigne un expert dans les 10 jours qui suivent la réception du courrier
3. Les experts remettent leurs conclusions aux parties sous 10 jours,
4. La consultation des experts constitue un avis qui ne s'impose pas aux parties.

Les litiges éventuels entre les parties, ne pouvant recevoir de solution amiable, sont déférés au Tribunal Administratif de Paris.

13. Liste des annexes

1. Annexe 1 : Indicateurs de qualité de service de la DSP.
2. Annexe 2 : Charte d'habillage (livrée, logos).
3. Annexe 3 : Service de référence.
4. Annexe 4 : Formule d'indexation.

Annexe 1 à la convention : Liste des Indicateurs

Indicateur 1- Ponctualité

*Indicateur 2 : Information théorique aux points d'arrêt
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)*

*Indicateur 3- Information théorique à bord du véhicule
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)*

Indicateur 4 – Information auprès de la centrale de mobilité

Indicateur 5- Taux de disponibilité des valideurs, commandes d'arrêts, boutons de porte, palettes

Indicateur 6- netteté/propreté intérieurs et extérieurs des véhicules

Indicateur 7- Attitude du conducteur

Indicateur 8- Confort de conduite

Indicateur 9- Réponse aux réclamations

Indicateur 10 – Disponibilité de la centrale de mobilité

Indicateur 11 – Accueil téléphonique

Indicateur 12- Taux de contrôle.

Annexe 2 à la convention : CHARTE D'HABILLAGE (livrée, logos).



Charte identitaire des véhicules Filéo

Préalable à l'application de l'identité Filéo : cette charte s'applique sur les véhicules porteurs de l'identité STIF (couleur vif-argent, symbolique réseau et bloc marque STIF).

Voir charte identitaire des bus et cars non Mobilien circulant en Île-de-France.

Cette charte a pour objectif de créer une véritable image à identité propre. Elle définit des règles simples qui s'appliquent sur tous les véhicules Filéo.

2 éléments graphiques majeurs permettent d'identifier le service sur les 2 faces latérales : il s'agit du mot **Filéo** issu du logo et de **4 ovals informatifs**.

N.B. Les indications réglementaires (de type sticker sur l'accessibilité...) continuent à s'appliquer.

Tous les projets d'adaptation devront être soumis au STIF, le plus en amont possible avant leur mise en œuvre. Ce délai ne saurait être inférieur à 8 semaines.



Direction de la communication
41 rue de Chateaudun - 75009 Paris
Tél. 01 47 53 28 00



Tous les éléments techniques de la charte identitaire sont disponibles auprès de l'agence Quinte&sens
Chef de Projet : Ludivine Guilloir
Tél. 01 55 78 80 80
Mail : l.guilloir@quintesens.com

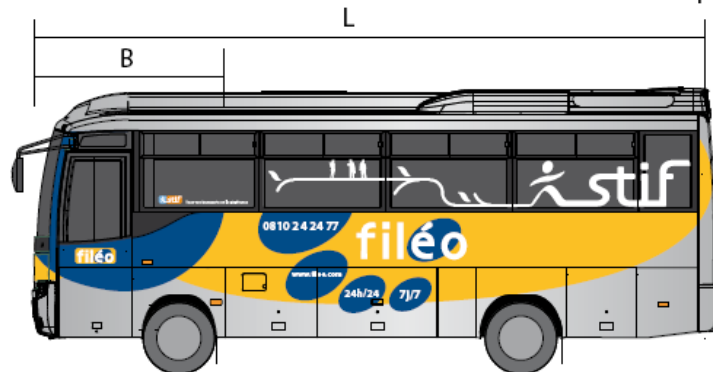
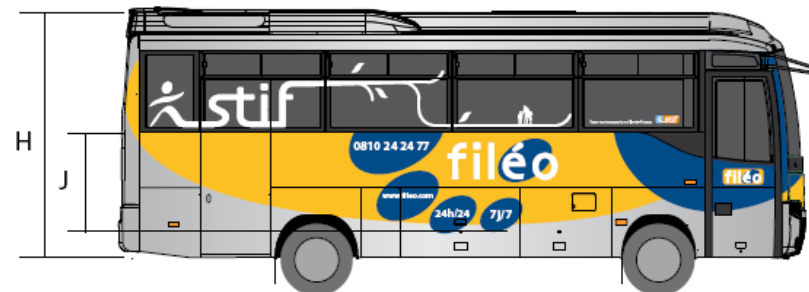
Éléments graphiques - faces latérales

Décembre 2009

La livrée Filéo est constituée de :

- 2 aplats de couleur : jaune Pantone 123c (m28-j89) et bleu Pantone 295c (c100-m56-n30). Ces 2 aplats respectent les proportions définies sur l'illustration ci-dessous.
- Un ensemble comportant le mot Filéo issu du logo entouré de 4 ovales informatifs, vient se positionner sur les aplats ; il est centré horizontalement de chaque côté du véhicule.
La forme des 4 ovales reproduit celle du logo et respecte ces proportions :
n° de tél. : 180% www.fileo.com : 115% 24h/24 : 86% 7j/7 : 78%
Ils sont positionnés par ordre de taille croissante dans le sens horaire en démarrant sous le logo entre le «l» et le «é» du logo.
- Le logo Filéo présent à l'avant du véhicule dans la bulle bleue.
- Typographie utilisée : Myriad pro bold en blanc sur fond bleu.

Exemple : Otokar fast - Navigo

B : largeur de l'ovale de fond bleu = $\frac{2}{7} L$ J : hauteur de l'identité Filéo = $\frac{2}{5} H$

Éléments graphiques - faces avant et arrière

- **Sur la face avant**, le logo Filéo est centré sur fond jaune en respectant les proportions ci-dessous. Les ovales bleus des faces latérales débordent sur la face avant de $\frac{1}{8} N$ chacun, pour rappeler le code couleur Filéo.
- **Au dos des véhicules**, l'ensemble des noms des financeurs est inscrit en alignement gauche. La largeur «O» de l'ovale est équivalente à $\frac{1}{2} N$. Le logo Filéo est présent dans la partie supérieure de l'ovale dans les mêmes proportions que sur la face avant : $\frac{1}{4} N$.
- Typographie : Myriad pro bold en blanc sur fond bleu.

Logo Filéo = $\frac{1}{4} N$ O : largeur de l'ovale "financeurs" < $\frac{1}{2} N$

Charte identitaire des véhicules Filéo

Annexe : liste de fournisseurs - fabrication et pose d'adhésif / vitrophanie

Décembre 2009

Graphibus

Contact : Jacques Hugon
Adresse : Parc d'activité de la Vilette-aux-Aulnes - BP20 - 77291 Mitry-Mory
Tél. : 01 64 27 22 22 - 06 20 71 75 49
Mail : paris@graphibus.fr

SIP world

Contact : Mathieu Lepercq
Adresse : ZAC de Rosarge - Les Echets - 01700 Miribel
Tél. : 04 72 26 20 00 - 06 86 67 14 62
Mail : mlepercq@sipworld.fr

Alpha'dhesif

Contact : Stéphane Rouyer
Adresse : 72A avenue du château Thierry - 02400 Brasles
Tél. : 03 23 83 28 70 - 06 33 15 29 88
Mail : s.rouyer@alphadhesif.fr

EMV communication

Contact : Eric Kaliciak
Adresse : 6-8 rue de la Closerie - ZAC Clos aux Pois - Lisses - 91048 Evry cedex
Tél. : 01 60 75 63 63 - 06 07 87 13 79
Mail : eric@emv-communication.fr

Megamark

Contact : Christophe Villiers
Adresse : 8 impasse du Progrès - 93100 Montreuil
Tél. : 01 41 58 69 04 - 06 15 31 82 30
Mail : c.villiers@megamark.fr

Liste à titre indicatif non exhaustive

Annexe 3 à la convention : Service de référence
Tableau du nombre de courses par type de jour et par ligne

	Nombre de courses en situation normal dans les 2 sens confondus
Ligne Tremblay	53 courses pour un jour de semaine (L au V) 58 courses le samedi 66 courses le dimanche
Ligne Othis	11 courses pour un jour de semaine (L au V) 16 courses le samedi 19 courses le dimanche
Ligne Villeparisis	41 courses pour un jour de semaine (L au V) 37 courses le samedi 63 courses le dimanche
Ligne Sarcelles	22 courses pour un jour de semaine (L au V) 28 courses le samedi 86 courses le dimanche
Ligne Villiers le Bel	80 courses pour un jour de semaine (L au V) 66 courses le samedi 66 courses le dimanche
Ligne Goussainville	36 courses pour un jour de semaine (L au V) 78 courses le samedi 78 courses le dimanche
Total Allobus Roissy-CDG	Sur l'offre de base 5 567 km pour un jour de semaine 8 095 km le samedi 8 039 km le dimanche

Annexe 4 à la convention : Modalités d'indexation de C1 et de l'actualisation en fonction des hausses tarifaires

INDEXATION DE C1

La contribution C1 est indexée chaque année par application de la formule suivante :

avec $C1_n = C1_{n_0} * K_n$; avec

$$K_n = \left(0,507 \frac{S_n}{S_0} + 0,083 \frac{C_n}{C_0} + 0,41 \frac{IPS_n}{IPS_0} \right)$$

$C1_{n_0}$ = forfait contractuel C1 exprimé en euros 2009 pour l'année n, correspondant aux montants indiqués à l'article 36.

S : Salaires, revenus et charges sociales - Salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés (indices trimestriels) - Activités économiques - Transports et entreposage (www.indices.insee.fr ; identifiant : - 1567433) ;

C : indice mensuel Gazole (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641310) ;

IPS : indice des prix des services (www.indices.insee.fr ; identifiant : 641257) ;

Pour chaque indice I, I_n est la moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre n-1 à septembre n ou 4 trimestres de juillet n-1 à juin n. Les valeurs de référence sont celles calculées selon la méthode exprimée ci-avant, avec n = 2009.

Actualisation en fonction des hausses tarifaires

L'objectif de recettes voyageurs et les recettes voyageurs actualisés en fonction des hausses tarifaires sont calculés en prenant

- pour les prix des tickets le tarif en cours au 1^{er} janvier de l'année n ;
- pour $P_{V_{CO}}$, $P_{S_{CO}}$, $P_{V_{FST}}$ et $P_{S_{FST}}$, leur valeur en 2009 actualisée en fonction des taux de hausse globale des abonnements Orange et Intégrale intervenues jusqu'au 1^{er} janvier de l'année n ;
- pour $P_{V_{IMR}}$, $P_{S_{IMR}}$ leur valeur en 2009 actualisée en fonction des taux de hausse globale des abonnements Imagine'R intervenues jusqu'au 1^{er} janvier de l'année n.

