

**CONVENTION PARTENARIALE STIF / DEPARTEMENT / SOCIETE
DANS LE CADRE DE LA CONCLUSION DU CONTRAT
D'EXPLOITATION DU RESEAU 077
LIGNES SEINE ET MARNE EXPRESS 228-177-047**

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20170928-lmc100000016121-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 28/09/2017
Réception Préfet : 28/09/2017
Publication RAAD : 28/09/2017

La présente convention est établie entre :

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), établissement public à caractère administratif régi par l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée et le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005, dont le siège social est situé au 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris, représenté par Laurent PROBST en sa qualité de directeur général, dûment habilité aux fins des présentes par délibération du Conseil en date du 28 juin 2017.

Ci-après dénommé le « STIF »,

d'une première part,

ET

Le Département de Seine-et-Marne, représenté par Monsieur **Jean-Jacques BARBAUX**, son Président, agissant en application de la délibération en date du [...], domicilié à l'Hôtel du Département, 77010 Melun cedex,

Ci-après dénommé « le Département » ou « la Collectivité »,

d'une deuxième part,

ET

La SOCIETE PROCARS, société anonyme au capital de 309.024€ inscrite au RCS de MELUN sous le numéro 321 254 161, dont le siège est situé 2 rue Georges Dromigny à PROVINS, représentée par Monsieur **Frédéric JOUY**, Directeur Général, dûment habilité à cet effet.

Ci-après dénommée « l'Entreprise »,

d'une troisième part,

Le STIF, le Département et l'Entreprise étant ci-après désignés conjointement par « les Parties ».

Sommaire

Sommaire	2
Préambule	3
Article 1 - Objet de la convention.....	5
Article 2 - Durée.....	5
Article 3 - Réseau / lignes entrant dans le champ d'application de la convention – offre de référence	5
Article 4 - Le comité de suivi.....	5
Article 5 - Modifications du service de référence et programmation de l'offre	6
Article 6 - Mise à disposition de biens par le Département	10
Article 7 - Association du Département au fonctionnement des lignes du réseau.....	12
Article 8 - Communication.....	17
La Collectivité apporte toute information sur la vie du réseau dans les bulletins et autres supports de communication.....	19
L'Entreprise s'engage à contrôler et à mettre tout en œuvre pour assurer le maintien opérationnel du système d'information dynamique, dans le respect du partage des responsabilités avec la Collectivité.	19
Article 9 - Recours à la procédure d'avenant	20
Article 9-1 - Cas général.....	20
Article 9-2 - Cas particuliers.....	20
Article 10 - Engagements financiers des Parties	20
Article 10-1 - Principes généraux.....	20
Article 10-2 - Engagements financiers du STIF	21
Article 10-3 - Engagements financiers du Département	21
Article 11 - Résiliation.....	21
Article 12 - Règlement des litiges	22
Annexes	23

Préambule

L'Île-de-France est desservie par environ 1.500 lignes régulières de transport public de voyageurs, qui font l'objet d'une inscription au Plan de Transport régional.

Ce cadre contractuel respecte les dispositions du décret du 14 novembre 1949 selon lequel les entreprises privées et publiques disposent d'autorisations unilatérales par ligne qui leur sont attribuées par le STIF.

Parmi ces lignes, environ 1.100 sont exploitées par des entreprises privées de transport, certaines de ces lignes faisant l'objet d'une participation financière des collectivités locales ou établissements publics qu'elles desservent.

L'Article R. 1241-24 du Code des transports fixe le cadre de référence entre le STIF et les entreprises privées de transports d'Île-de-France. Il prévoit que *« des conventions pluriannuelles passées entre le STIF et les transporteurs autres que la RATP et la SNCF précisent la consistance et la qualité du service attendu des transporteurs ainsi que les conditions d'exploitation de leurs lignes ou de leur réseaux. Elles fixent en outre les contributions apportées par le STIF compte tenu des engagements tarifaires qui leur sont applicables ainsi que de la réalisation des objectifs de qualité du service assignés »*.

Le Département est un partenaire essentiel qui partage et renforce les objectifs définis par le STIF. Il entend, dans le cadre des compétences reconnues au STIF, continuer à participer activement à l'amélioration et au développement des transports collectifs publics (*lignes Express de Seine-et-Marne*) sur son territoire.

Dans cet objectif et parallèlement à la conclusion du contrat d'exploitation entre le STIF et l'Entreprise en charge de l'exploitation des lignes Seine et Marne Express 47 et 50, le STIF et le Département déterminent le rôle que ce dernier entend jouer dans le fonctionnement quotidien de ce réseau ainsi que sa participation financière.

Ainsi, la présente convention constitue une opportunité de fixer le cadre de leurs relations contractuelles mais n'a pas pour objet de déléguer tout ou partie des compétences du STIF au Département. En outre, la présente convention est étendue à l'Entreprise en charge de l'exploitation des lignes Seine et Marne Express 47 et 50 afin de lui rendre opposable l'ensemble des dispositions de l'accord conclu entre le STIF et le Département.

A travers leurs documents de planification (*PLD, PADD, SCOT, etc.*) et leurs projets urbains, les Collectivités œuvrent, aux côtés du STIF, dans le sens du développement des transports en commun et d'une meilleure efficacité de la desserte de leur territoire. A ces fins, elles peuvent intervenir dans les domaines suivants :

- Aménagement de voirie en faveur des bus, priorité aux feux, voies réservées, terminus ;
- Aménagement et mise en accessibilité des points d'arrêts ;
- Information Voyageurs dynamique aux arrêts ;

- Harmonisation de la signalétique aux arrêts et partage des espaces d'information entre les différents transporteurs ;
- Aménagement et gestion des gares routières et pôles d'échanges ;
- Recherche de disponibilités foncières en vue de faciliter la réalisation de centres d'exploitation et de maintenance des bus.

De son côté, le STIF inscrit son action sous l'égide de trois grands programmes :

- Le Plan régional pour la qualité de l'air ;
- Le Plan de Déplacements urbains d'Ile-de-France ;
- Le Grand Paris des bus.

Ces documents énoncent les objectifs de réduction de la pollution et de développement de l'offre et de l'usage des transports collectifs publics.

Ainsi, dans ce cadre, les Parties affirment leur volonté partagée de travailler à la qualité du service rendu et inscrivent leurs relations dans un partenariat fondé sur la transparence et la clarté des engagements de chacun, dans le souci permanent de la maîtrise financière.

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

Article 1 - Objet de la convention

La présente convention traduit les rôles respectifs :

- du STIF, Autorité organisatrice qui fixe, conformément à l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959, les relations à desservir, désigne les exploitants, définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services et veille à la cohérence des programmes d'investissement ;
- du Département qui souhaite accompagner la mise en œuvre du contrat d'exploitation ;
- de l'Entreprise exploitant les lignes de transport public de voyageurs inscrites au plan de transport.

Cette convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Département accompagne l'exécution du contrat d'exploitation des lignes 228-177-047 et 228-177-050 du réseau SEINE-ET-MARNE EXPRESS desservant les communes de CHATILLON-LA-BORDE, CHENOISE, CHESSY, FONTENAILLES, JOUY-LE-CHATEL, LA CHAPELLE-GAUTHIER, MAISON-ROUGE, MELUN, NANGIS, PEZARCHES, PROVINS, SIVRY-COURTRY, ST-OUEN-EN-BRIE, TOUQUIN, VAUDOY-EN-BRIE, VAUX-LE-PENIL, VOISENON, VULAINES-LES-PROVINS, défini dans le contrat d'exploitation 073 conclu avec l'Entreprise.

Article 2 - Durée

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} janvier 2017 et le 31 décembre 2020.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, la présente convention ne pourra pas être renouvelée par tacite reconduction.

Article 3 - Réseau / lignes entrant dans le champ d'application de la convention – offre de référence

L'ensemble des lignes composant le périmètre de la convention partenariale sont définies en Annexe.

Article 4 - Le comité de suivi

Article 4-1 - Fonctionnement du comité de suivi

Pour accompagner la vie des lignes 228-177-047 et 228-177-050 du réseau Seine-et-Marne Express, les parties de la présente convention se réunissent au sein d'un comité de suivi. Ce comité est également celui prévu au contrat d'exploitation conclu entre le STIF et l'Entreprise pour ces lignes.

Ce comité sera présidé par le STIF et le Département en assurera la vice-présidence. Il se réunit à minima une fois tous les deux ans, dans les locaux du STIF.

Instance de concertation, le comité aura notamment pour mission de suivre l'exécution de la présente convention et du contrat d'exploitation et de guider son évolution.

Il examine toutes les questions relatives à la programmation de l'offre ou des investissements et formule des avis sur des modifications potentielles de l'offre. Ces avis seront transmis, si nécessaire, aux assemblées délibérantes chargées de valider les modifications d'offres.

L'ordre du jour du comité de suivi est établi conjointement entre le STIF et la Collectivité dans le cadre d'un rendez-vous préparatoire.

Chaque partie à la présente convention peut abonder l'ordre du jour de chaque réunion du comité de suivi sous réserve d'en avertir les autres parties quinze jours avec la session du comité.

L'Entreprise transmet à la Collectivité, 15 jours avant à la réunion du Comité de suivi, les documents détaillés relatifs à l'exécution du service réalisé comportant notamment les éléments à caractère techniques et financiers qui figurent dans le rapport annuel transmis au STIF.

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

Le comité se réunit annuellement dans les locaux de la Collectivité, 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 trois semaines avant la date de la réunion du comité.

Les réunions donnent systématiquement lieu à l'établissement d'un compte rendu validé par l'ensemble des parties.

Article 4-2 - Attribution

Le comité de suivi traite :

- De l'exécution du service réalisé par l'Entreprise et notamment du suivi de la qualité de service, de la lutte contre la fraude, des incidents d'insécurité, des plaintes des usagers... ;
- Des propositions d'évolution de l'offre de service dans les conditions de l'article 5 ci-dessous ;
- Des projets relatifs à la vie du réseau ;
- Tous éléments contenus dans le rapport du délégataire qui sera fourni annuellement au STIF et à la Collectivité par l'Entreprise ;
- Et de tout autre sujet à la demande d'une des parties.

Article 5 - Modifications du service de référence et programmation de l'offre

Conformément à l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959, le STIF est chargé de l'organisation des transports publics de personnes en Ile-de-France, et à ce

titre, il définit l'offre de transport et le niveau de la qualité de service. Il est donc doté du pouvoir de décision.

Néanmoins, chacune des parties à la présente convention peut être à l'initiative d'une modification de l'offre de référence.

Il existe deux types de modifications : les modifications temporaires et les modifications pérennes.

Article 5-1 - Modifications temporaires

Elles recouvrent le cas de travaux (*inférieurs à un an*) et perturbant de façon significative l'exploitation normale du service : déviation ou exploitation en mode dégradé.

Les événements exceptionnels peuvent nécessiter des renforts d'offre ponctuels, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées à l'occasion d'une manifestation particulière pour une ou plusieurs lignes.

Par dérogation à la procédure approuvée par le conseil du STIF du 13 décembre 2006, ce type de modification ne requiert pas l'accord préalable du STIF, mais requiert l'accord préalable du Département dans le cadre de ses missions telles que définies à l'Article 7-1 -e ci-dessous.

L'Entreprise peut apporter des modifications temporaires à la consistance des services, sous les réserves suivantes : l'information des Collectivités et de la clientèle doit être effectuée dans les meilleurs délais et au minimum 8 jours avant la modification, sauf situation imprévisible et/ou urgence. En aucun cas, l'Entreprise ne peut diminuer l'offre de référence sans en avertir préalablement le Département, dans un délai minimum de huit jours.

Le Département peut demander à l'Entreprise d'apporter des modifications temporaires à la consistance des services.

Le Département informera l'Entreprise, dans les meilleurs délais, des perturbations sur la voirie départementale et des manifestations éventuelles, ceci afin qu'elle prenne les mesures d'exploitation nécessaires et de lui permettre d'en informer efficacement la clientèle.

Dans le cas de travaux prévisibles sur voirie départementale, le Département demandera à ses services compétents de transmettre à l'Entreprise les arrêtés de circulation correspondants au moins 3 jours ouvrés avant le démarrage.

En cas de travaux importants sur voirie départementale se déroulant sur plusieurs semaines et impliquant une déviation conduisant à supprimer la desserte d'arrêt, le Département informera l'Entreprise au moins 4 semaines avant le démarrage. L'itinéraire de déviation devra être validé par le Département au moins 2 semaines avant le démarrage prévu des travaux.

a) Modifications temporaires sans incidence financière

En instantané, le cumul de ces modifications temporaires ne peut pas conduire à une réduction de l'offre annuelle de référence, de plus de 2%.

b) Modifications temporaires avec incidence financière

Tout demandeur assure la charge financière de tout ou partie du renfort de l'offre de référence (amplitude, fréquence) qu'il sollicite.

Les moyens supplémentaires sont calculés sur la base d'un devis détaillé fourni par l'Entreprise.

Article 5-2 – Modifications pérennes

a. Modifications pérennes sans majoration de la participation du STIF ou du Département

Par dérogation à la procédure approuvée par le conseil du STIF le 13 décembre 2006, des ajustements peuvent être effectués par l'Entreprise, sans décision préalable du STIF, mais avec accord préalable du Département dans le cadre de ses missions telles que définies à l'Article 7-1 -e ci-dessous.

Il s'agit essentiellement de la desserte de nouveaux arrêts, sous réserve de l'accord préalable du gestionnaire de voirie, d'une modification de l'amplitude, d'une modification mineure de fréquences, d'une modification mineure d'itinéraires, par exemple suite à des changements de sens de circulation. L'Entreprise a également la possibilité d'affecter des services d'une sous-ligne à une autre. Ces ajustements ne doivent pas dégrader le volume d'offre globalement contractualisé.

En instantané, la variation de l'offre de référence induite par ces ajustements ne peut conduire à une réduction de l'offre annuelle de référence, de plus de 2%.

Dans ce cadre, l'Entreprise devra nécessairement informer le Département des variations d'offre qu'elle compte effectuer sur chaque ligne.

Au 31 décembre, le volume des kilomètres commerciaux contractuels (KCC) ne peut être dégradé par rapport au 31 décembre de l'année précédente, toutes choses restant égales par ailleurs.

L'Entreprise propose à l'accord du STIF, avant le 15 janvier de chaque année, les réajustements qui ont été effectués, pour chaque ligne modifiée, afin de remettre à jour le service de référence.

L'Entreprise fournira au STIF et au Département au 15 janvier l'annexe « Tableau de bord – suivi de l'offre de référence » qui synthétise l'ensemble des modifications de l'offre de référence qui ont été effectuées au cours de l'année précédente.

Toutefois, ces ajustements font l'objet dans tous les cas d'un accord du STIF préalable à leur mise en œuvre, dès qu'elles ont une répercussion sur une ligne exploitée par un autre opérateur, ou par l'Entreprise mais dans le cadre d'un autre contrat avec le STIF.

Dans le cas de difficultés particulières survenues après la mise en place d'une adaptation, ou lors de l'examen annuel par le STIF de l'ensemble des modifications, le STIF peut demander à l'Entreprise la remise en place du service tel qu'il était exploité.

b. Modifications pérennes avec incidence financière

Conformément à la procédure d'instruction adoptée par la délibération du STIF du 13 décembre 2006, le Département est consulté lors de l'instruction par le STIF des dossiers techniques de l'Entreprise.

Les propositions de modifications pérennes avec incidence financière sont présentées en comité de suivi, conformément aux dispositions prévues à l'article 4 ci-dessus. Il peut s'agir d'une augmentation ou le cas échéant d'une réduction de l'offre de référence.

Elles concernent notamment des renforts liés à la desserte de nouveaux quartiers, zones d'activités, établissements scolaires, ainsi que tout pôle générateur de trafic. Elles recouvrent des renforts d'amplitude, de fréquences en heures de pointe et en heures creuses. Elles peuvent s'inscrire dans le cadre d'une restructuration des services permettant de mieux prendre en compte les attentes des usagers. S'agissant de nouveaux itinéraires, elles peuvent constituer un meilleur maillage des liaisons existantes du réseau.

Toute demande de modification substantielle fait l'objet de la part de l'Entreprise d'une étude globale préalable, intégrant les conditions de mise en œuvre des mesures envisagées et leurs conséquences économiques. Les conclusions de cette étude sont présentées au STIF et au Département dans le cadre d'une réunion spécifique ou à l'occasion de la réunion du comité de suivi.

L'Entreprise proposera, à chaque comité de suivi dans son rapport annuel d'activités, les adaptations qu'elle envisage ou préconise.

La prise en charge par le STIF de ces modifications dans le cadre d'un cofinancement tient compte de différents critères dans le cadre de sa politique régionale garante de l'équité territoriale.

A cet égard, et sans caractère d'exhaustivité, on peut en citer plusieurs afin d'illustrer la façon dont les propositions sont examinées par le STIF afin de déterminer son niveau d'engagement financier :

- l'intégration de la proposition de modification dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique régionale décidée par son conseil. On peut citer à cet égard, les renforts relatifs aux désenclavements des quartiers en politique de la ville ;
- le taux de charge de la ligne concernée, requérant un renfort de moyens et/ou de fréquences de façon à assurer l'exploitation dans des conditions adéquates de régularité et de sécurité ;
- le niveau de renforts déjà mis en œuvre sur le secteur ;
- le niveau de service et de fréquentation préexistants ;
- l'efficacité de l'Entreprise en particulier du niveau de la qualité de service assuré ;

- l'efficacité du réseau mesurée par différents indicateurs relatifs à l'évolution de la vitesse commerciale, de la fréquentation, du taux de réalisation du service ;
- l'estimation du niveau de trafic induit par la modification.

Qu'il finance ou non les moyens complémentaires d'exploitation nécessaires pour une modification de l'offre, le STIF, en application du contrat d'exploitation, finance (via les reconstitutions de trafic) l'usage supplémentaire induit.

La collectivité locale pourra étudier un financement de la modification du service de référence dans le cas où :

- cette modification n'entre pas dans le cadre de la politique régionale du STIF, explicitée ci-dessus,
- et elle relève de services spécifiques ou de confort justifiés au regard de l'analyse des besoins exprimés par les voyageurs.

Article 5-3 – Affectation des recettes supplémentaires

Lorsque les recettes réelles d'exploitation excèdent les recettes prévisionnelles, la moitié de la différence revient, par application du contrat d'exploitation, au STIF.

Cette somme est réinjectée dans les lignes 228-177-047 et 228-177-050 dans des conditions à préciser en comité de suivi, il peut s'agir notamment d'accélérer la réalisation d'un projet d'investissement, de mettre en œuvre une action ciblée de communication voire d'une augmentation de l'offre.

Article 6 - Mise à disposition de biens par le Département

Article 6-1 - Biens mis à disposition par le Département

L'Entreprise utilise l'ensemble des biens, meubles et immeubles, et équipements d'exploitation mis à sa disposition.

A la date d'effet de la présente convention, sont affectés à l'exploitation du service les biens ci-dessous également visés à l'annexe « Biens mis à disposition par le Département » :

- Le mobilier urbain mis à disposition des Communes ou leur intercommunalité, équipant une partie des points d'arrêt des lignes 228-177-047 et 228-177-050 du réseau Seine-et-Marne Express (*abris-voyageurs équipés d'un cadre horaires et d'un banc*).

Il est rappelé que les poteaux d'arrêt sont aujourd'hui propriété de l'Entreprise qui, à ce titre, fait son affaire de toutes les opérations de nettoyage, d'entretien, de réparation, d'habillage aux identités visuelles et logos, d'affichage de l'information voyageurs et de déplacements, que ceux-ci soient de son fait ou non.

Un inventaire des ouvrages et biens d'exploitation désignés au premier alinéa du présent article est établi au plus tard à la date de la notification de la convention à compter de la date d'effet de la présente convention.

Cet inventaire est mis à jour par le Département au fur et à mesure de la mise à disposition de biens nouveaux, et actualisé au 1^{er} janvier de chaque exercice.

L'Entreprise est consultée par le Département sur le programme des travaux à exécuter. Elle doit prendre toute disposition pour permettre la bonne exécution des études et des travaux et de toute autre intervention nécessaire.

Les travaux ainsi entrepris le sont aux frais et risques du Département et sous son entière responsabilité. Ils sont exécutés dans les règles de l'art et dans le respect de toutes les réglementations en vigueur, de telle sorte que l'Entreprise ne puisse voir sa responsabilité en cause à leur égard.

L'Entreprise utilise les biens et équipements d'exploitation décrits à l'alinéa 1 dans l'état où ils se trouvent et qu'ils déclarent bien connaître, sans aucun recours contre le Département pour quelque motif que ce soit. L'Entreprise reconnaît ne pas pouvoir exiger de travaux ou de réparations autres que ceux expressément mis à la charge du Département par la présente convention.

Article 6-2 - Entretien des biens mis à disposition par le Département

Le Département assure ou fait assurer à ses frais par un prestataire extérieur, les opérations d'entretien et de maintenance des abris-voyageurs mis à disposition des Communes, équipant une partie des points d'arrêt des lignes 228-177-047 et 228-177-050 du réseau Seine-et-Marne Express (*abris-voyageurs équipés d'un cadre horaires et d'un banc*) dont il est propriétaire.

A la date de la signature de la présente convention, il n'y a pas d'autres biens mis à disposition par le Département. Si au cours de la vie de la présente convention, d'autres biens étaient mis à disposition de l'Entreprise, les dispositions de l'article 6-3 s'appliqueraient.

Article 6-3 - Retour des biens

Lorsque la convention expire par survenance du terme prévu, les biens propriété des Collectivités et affectés à l'exploitation sont restitués à cette dernière en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge, de leur destination et de leur usage. La remise des biens fera l'objet d'un état des lieux contradictoire entre la Collectivité et les transporteurs. Un procès verbal contradictoire sera établi à cette occasion.

En cas de résiliation anticipée de la présente convention dans les conditions prévues à l'Article 11 - ci-dessous, la Collectivité et l'Entreprise concluent préalablement une convention de mise à disposition pour les biens nécessaire l'exploitation du service.

Article 7 - Association du Département au fonctionnement des lignes du réseau

Article 7-1 - Suivi des lignes

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

D'une manière générale, l'Entreprise s'engage à fournir au Département toutes informations et à lui apporter les moyens nécessaires à sa prise de décision.

a. Suivi de l'exécution de la qualité de service et de l'information des voyageurs

Les années où le STIF ne réalise pas de contrôles sur le périmètre du réseau, le Département peut, s'il le souhaite, réaliser lui-même ou par l'intermédiaire d'un prestataire, des contrôles sur tout ou partie des indicateurs du contrat d'exploitation. Dans ce cas, le Département prend en charge la totalité des coûts liés à ces contrôles.

La méthode employée pour la réalisation de ces mesures est strictement la même que celle du contrat d'exploitation et après validation du cahier des charges par le STIF, les dispositions de l'article 62-3 du contrat d'exploitation prennent effet de la même manière que lorsque les contrôles sont réalisés par le STIF. Les écarts sont calculés par indicateur et peuvent donner lieu à une pénalité sur le bonus-malus de chaque indicateur concerné.

Les résultats de ces contrôles seront communiqués au STIF dès qu'ils seront établis. Les pénalités éventuelles seront alors appliquées sur l'enveloppe du bonus-malus de l'année en cours.

Le STIF peut par ailleurs contrôler la bonne exécution des mesures réalisées par le Département.

Le Département alertera le STIF en cas de manquements répétés ou de dégradation de la qualité de service. Réciproquement, le STIF avertira le Département des résultats d'enquêtes ou de contrôles qu'il effectuera ou fera effectuer sur la ou les ligne(s), objet de la présente convention.

A la fin de l'exercice d'exploitation, le Département transmettra au STIF une liste récapitulative de tous les dysfonctionnements dont il a la connaissance afin que ce dernier applique, le cas échéant, les pénalités appropriées.

b. Suivi de l'usage

L'Entreprise transmet chaque trimestre par courriel au Département les éléments relatifs à l'usage des lignes 228-177-047 et 228-177-050 :

- Etat des lieux et évolution de l'usage (*à partir de la prise d'effet du contrat d'exploitation entre le STIF et l'Entreprise*) ;
- Usage par ligne et par course ;

- Un bilan annuel par ligne détaillant l'évolution de l'usage par type de jour : semaine, samedi, dimanche, est également transmis au Département au plus tard le 31 mars de l'année n+1.
- Le Département peut demander à l'Entreprise autant que de besoin des comptages ponctuels sur une ou plusieurs courses, voire sur un ou plusieurs points d'arrêts. Ces données doivent permettre de proposer des adaptations de l'offre de référence, d'alimenter des études ou de répondre à des réclamations. Ces comptages ne pourront en aucun cas être pris en compte pour le calcul de la rémunération du transporteur.

L'Entreprise doit alerter le comité de suivi sur les graves problèmes de charges rencontrés.

c. Suivi de l'offre

L'Entreprise transmet au Département les éléments relatifs à l'offre des lignes 228-177-047 et 228-177-050:

- Etat des lieux annuel de l'évolution de l'offre (*à partir du début du contrat d'exploitation*) ;
- Offre par ligne ;
- Offre non réalisée par ligne.

L'Entreprise alerte le Département sur les points noirs de circulation, les besoins d'évolution de l'offre liés à l'évolution de la fréquentation, des nouveaux besoins. Le Département s'engage à étudier des solutions en partenariat avec l'entreprise.

d. Suivi des investissements de l'Entreprise

L'Entreprise transmet au Département les éléments relatifs aux investissements qu'elle communique au STIF, dans le cadre du contrat d'exploitation, notamment :

- Etat du parc de véhicules ;
- Programme d'investissement ;
- Etat des lieux et inventaire ;
- Le bilan annuel de l'accessibilité.

Lors des renouvellements de véhicules, les Collectivités seront consultées en Comité de suivi sur le profil du matériel, dans la mesure où cela ne modifie pas le budget prévu pour ces investissements.

e. Rôle dans l'instruction des modifications d'offres

Le STIF confie expressément au Département, le soin d'instruire et de décider des modifications temporaires (Article 5-1 -) et des modifications pérennes sans majoration financière (Article 5-2 a).

L'Entreprise fournira à cet effet au Département, les informations relatives aux modifications (grilles horaires, plan, modification des unités d'œuvre). Pour les modifications relevant de l'article 5-1 b, l'Entreprise fournira également un devis détaillé.

Article 7-2 - Relations avec les voyageurs

a. Traitement des réclamations

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 réclamations dans un délai de deux semaines pour les courriers et dans un délai de cinq jours pour les courriels et les appels téléphoniques.

L'Entreprise s'engage à mettre en place, sur son site Internet, un système de recueil des réclamations par ligne, horaire, direction, nature de la réclamation, et typologie de voyageurs, permettant une analyse quantitative et qualitative des réclamations.

Elle transmet au Département une synthèse récapitulative trimestrielle, ainsi qu'une synthèse annuelle plus élaborée et claire.

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.

Les réclamations reçues par le Département sont traitées soit directement soit après avoir demandé des éléments de réponse à l'Entreprise. Ces réclamations sont également transmises à l'Entreprise pour être intégrées au registre des réclamations.

b. Comité Départemental des Transports

Un Comité Départemental des Transports, prenant la suite du comité instauré par la Région Île-de-France, est instauré à l'échelle des contrats n° 030, 073, 074, 093, 094, 095 relatifs aux 13 lignes Seine-et-Marne Express.

Il vise à développer les échanges d'informations et la communication entre le STIF, le Département, les Exploitants et les usagers. Il s'agit de présenter les informations sur la vie du réseau aux acteurs représentatifs de la vie locale, selon la volonté de concertation du STIF et du Département.

Ce comité est réuni chaque année par le Département qui en assure la présidence. Il peut comprendre outre les représentants du STIF, du Département et de l'Entreprise, des autres transporteurs du Département, d'autres collectivités, des associations d'usagers des transports, des chefs d'établissements scolaires, des représentants de parents d'élèves, des représentants des forces de l'ordre, etc.

La composition et l'ordre du jour du Comité Départemental des Transports sont proposés par le Département et validés par le STIF.

Le Département est chargé avec l'appui de l'Entreprise, de préparer un document de synthèse retraçant l'évolution annuelle de l'ensemble des lignes Seine-et-Marne Express comportant au minimum les éléments suivants :

- analyse détaillée de l'usage de chaque ligne : résultats de validation des titres de transport, données statistiques alternatives sur la fréquentation, nombre moyen de voyageurs par course,
- niveau d'offre réalisé, nombre de courses non réalisées,
- évolution de l'offre de transport en nombre de services, kilomètres commerciaux parcourus, nombre de véhicules et de conducteurs en équivalent temps plein,
- conditions d'exécution des services et difficultés éventuelles rencontrées,
- projets d'évolution de l'offre envisagés.

Ce document a pour vocation de servir de base aux échanges sur les problématiques de mobilité intra-départementale lors de la réunion de ce Comité.

c. Plan de transport adapté et information en cas de perturbation

Dans le cadre des articles L.1222-2 et suivants du Code des transports, le STIF et le Département doivent définir avec l'Entreprise les dessertes prioritaires en cas de perturbation (Plan de Transport Adapté).

La loi prévoit aussi que l'Entreprise de transport doit fournir une information fiable aux usagers ainsi qu'au Département au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation (*Plan d'Information des usagers*).

Les conditions de mise en œuvre du Plan de Transport Adapté figurent dans l'annexe « Conditions de mise en œuvre du Plan de Transport Adapté » de la présente convention.

L'Entreprise s'engage à transmettre dans les mêmes délais au STIF et au Département pour chaque ligne la fiche horaires des services maintenus correspondants au minimum à 50% de l'offre de chaque ligne ainsi que les documents prévus au plan d'information des usagers. Elle s'engage également à informer les communes et les chefs d'établissements scolaires.

Le Département contribue au respect du plan de transport adapté et informe le STIF, lorsqu'il le peut, de toute anomalie constatée dans l'application du contrat en cas de grève.

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

Article 7-3 - Aménagement de voirie et gestion des espaces publics

a. Fluidité du réseau

Dans l'esprit du PDUIF, le Département s'engage à examiner au cas par cas, les conditions d'amélioration de la circulation des véhicules de la ou des ligne(s). Il peut, le cas échéant, proposer et étudier la réalisation d'aménagements spécifiques visant à prioriser les véhicules.

b. Aménagements d'arrêts

Le Département étudie en concertation avec l'Entreprise, l'opportunité de l'installation de points d'arrêts supplémentaires :

- Toute création, déplacement ou suppression d'arrêt doit obtenir l'accord préalable de la commune concernée et du gestionnaire de voirie ;
- La commune concernée est associée à la définition de l'emplacement des arrêts et abris-voyageurs ;
- les abris-voyageurs doivent disposer d'un support d'information (cadres) et d'une alimentation électrique, notamment aux fins d'en assurer l'éclairage ;
- les abris-voyageurs doivent pouvoir supporter des éléments d'information dynamique ou statique ;
- Ils doivent favoriser l'accessibilité aux transports en commun à tous les handicaps.

L'Entreprise s'engage à mettre à jour l'information destinée aux voyageurs.

En cas de dégradation des poteaux ou de l'information, pour quelque motif que ce soit, l'Entreprise procède à une remise en état dans un délai maximum d'une semaine après constatation de la dégradation par le personnel de l'Entreprise ou du Département.

c. Etudes / Rôle d'expertise locale

Compte tenu de sa connaissance du fonctionnement et des besoins en matière de déplacements sur son territoire, le Département a la possibilité de prendre en charge la réalisation d'études d'adaptation de l'offre en matière de transports bus à l'échelon départemental.

Ces études servent de support aux discussions entre le STIF et le Département sur les évolutions d'offres, d'itinéraires ou les créations d'offres nouvelles.

Elles peuvent également porter sur l'amélioration des conditions de circulation (priorité aux feux, priorité aux intersections, couloirs bus), sur les conditions de rabattement (parc vélo, parc relais), la sécurisation des points d'arrêts, l'information voyageurs, etc.

Le STIF s'engage parallèlement à transmettre au Département toute information sur le réseau lui permettant d'exercer sa mission d'expertise locale, et notamment, les rapports de comptages ainsi que les bases de données relatives à l'offre globale sur la ou les lignes(s).

Article 7-4 - Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) et agenda d'accessibilité programmée

Les principes généraux et les engagements des signataires en matière d'accessibilité sont décrits à l'annexe « Lignes retenues au Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'accessibilité programmé ».

Article 8 - Communication

Préambule

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

Les actions de communications regroupent les actions relevant de la Politique Commune de Communication et les actions de communication locales.

Article 8-1 - Principes généraux – Politique Commune de Communication

a. Sur la Politique Commune de Communication

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 la Région Ile de France, puis déclinés à l'échelle du réseau. La Collectivité est associée à la campagne de communication si celle-ci revêt un caractère local auquel elle est partie prenante.

b. Sur les actions de communications

A l'occasion de la session annuelle du comité de suivi, la Collectivité et l'Entreprise proposent, 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.

Les actions de communication résultent d'un échange entre les parties à la présente convention. Elles précisent la maîtrise d'ouvrage et les principes de financement de chaque action.

Les parties peuvent également convenir de réunions ad hoc pour des actions de communication exceptionnelles.

Il est nécessaire que les actions de communication s'inscrivent en cohérence avec la Politique Commune de Communication.

Dans l'ensemble des cas de communication, le STIF décide en dernier ressort de la communication à mettre en œuvre. En tout état de cause, toutes actions de communication devront être en cohérence avec l'identité visuelle, la terminologie ou l'axe créatif définis par le STIF.

L'Entreprise prend à sa charge les actions de communication suivantes :

- La communication « corporate » (valeurs propres de l'Entreprise) y compris les certifications de l'entreprise et les participations ou actions caritatives directes ou indirectes ; La communication corporate de l'Entreprise et la communication liée à la prospection de nouveaux marchés en dehors de l'Ile de France sont exclues du champ d'application du contrat. Elles ne peuvent en aucun cas être prises en

compte dans le calcul des contributions du STIF issu du compte financier du contrat.

- la communication concernant les emplois, le recrutement de salariés,
- les communications liées à des actions de prospection en dehors de l'Île-de-France ;
- la communication interne des entreprises ;
- l'information ponctuelle de proximité (événements locaux).

Ces actions ne peuvent en aucun cas être prises en compte dans le calcul des contributions du STIF issu du compte financier prévisionnel sous-jacent au contrat.

Tout nouveau document de communication, papier (dépliants, affiches, flyers...) ou électronique (sites internet, Wap...), produit pour la première fois par l'Entreprise et/ou la Collectivité doit faire l'objet d'une autorisation préalable du STIF.

Le STIF fournira à la Collectivité les modèles de documents chartés IDF.

c. Sur la communication et charte graphique du mobilier urbain

Les actions de communication et la charte graphique du mobilier urbain accessoire au transport public de voyageurs sont définies par le STIF dans le cadre d'une cohérence du réseau régional. La Collectivité et le Transporteur apparaîtront sur l'ensemble des supports du réseau selon les modalités qui font l'objet d'une annexe au CT3 et dont un exemplaire sera transmis à la Collectivité.

Article 8-2 - Cas particulier de l'habillage des véhicules

Concernant l'habillage extérieur des véhicules, le voyageur francilien doit percevoir la cohérence et l'unité du système de transport au niveau régional. A ce titre, le rôle du STIF en tant qu'autorité organisatrice doit être clairement exprimé.

Le STIF décide de l'habillage des nouveaux véhicules. Le logo de l'Entreprise devra être apposé sur l'habillage extérieur des véhicules après autorisation du STIF. Le logo du Département Seine et Marne devra figurer sur les deux faces latérales et l'arrière avec une dimension minimale de L80 x H25cm, et dans la mesure du possible à l'avant du véhicule. En cas de difficultés techniques, de nouvelles dimensions seront redéfinies par le STIF et le Département en respectant l'homothétie du logo.

A la demande du STIF, l'ensemble des nouveaux véhicules seront habillés selon la Charte d'habillage 2017 qui sera mise à disposition de l'Entreprise et de la Collectivité à partir du 1^{er} juillet 2017. Cet habillage permet la coexistence avec les marques de la collectivité et de l'entreprise selon une définition précise qui devra être respectée.

L'objectif est que l'ensemble du matériel utilisé par l'Entreprise pour l'exécution du service de référence soit habillé selon les principes définis par la charte 2017 du STIF. A compter du 1^{er} juillet 2017, tout nouveau véhicule qui ne respectera pas cette charte ne sera pas financé par le STIF.

Un cahier des charges des aménagements intérieurs des bus sera transmis à l'Entreprise avant la fin de l'année 2017. A compter de la notification de ce cahier des charges, tous les intérieurs des nouveaux véhicules devront être aménagés conformément.

La répartition des coûts de l'habillage des véhicules selon la charte 2017 se répartie comme suit :

- 100% de l'habillage régional est pris en charge par le STIF.

- 100% des logos de l'Entreprise (blancs sur fond noir) sont pris en charge par l'Entreprise.
- 100% des adhésifs représentant les logos de la Collectivité sont pris en charge par la Collectivité.

Article 8-3 - Supports et documents de communication voyageurs

Les dispositions suivantes sont retenues pour l'édition de tous documents de communication sur le réseau :

- L'Entreprise et la Collectivité 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 de la Collectivité devra figurer sur tous supports papier (fiches horaires, plan). Le logo du STIF devra être de taille 1.5 fois plus gros que celui de l'Entreprise et de la Collectivité.
- La Collectivité créera un lien entre son site internet et celui de l'Entreprise et réciproquement sur le site de l'Entreprise un lien vers le site de la Collectivité sera activé. Un lien vers le site du STIF, Vianavigo.com, devra être présent sur le site de la Collectivité et celui de l'Entreprise.
- Dans le cadre du schéma directeur de l'information voyageur, le STIF a défini des orientations pour l'information voyageur. Lorsque l'arrêt est équipé d'abri-voyageur, l'Entreprise dispose d'une surface d'affichage mise à disposition par l'abri (cadre de l'abri pour les informations théoriques et circonstanciées, fronton pour le nom de l'arrêt, deux profils de l'auvent pour le nom de l'arrêt, les éléments d'identification des modes et des lignes qui passent à l'arrêt).

La Collectivité apporte toute information sur la vie du réseau dans les bulletins et autres supports de communication.

Elle s'engage à mettre en ligne sur le site internet le plan du réseau, les informations du réseau et un lien vers le site de l'Entreprise pour consulter les horaires.

L'Entreprise s'engage à contrôler et à mettre tout en œuvre pour assurer le maintien opérationnel du système d'information dynamique, dans le respect du partage des responsabilités avec la Collectivité.

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 de la Collectivité.

Article 8-4 - Communication sur la période de transition pour le département 77

Une période de transition sera mise en place du 1er juillet 2017 à la reprise des horaires d'hiver 2018. Pendant cette période de transition, la dénomination "Seine et Marne Express" sera indiquée sur l'ensemble des fiches horaires et à l'avant des véhicules sur un panneau. Ce panneau devra obligatoirement être présent dans le véhicule.

Article 8-5 - Marques

Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'INPI sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives. Pour toute utilisation des marques STIF (dont la liste est précisée à l'annexe « Marques STIF » à la présente), l'entreprise doit impérativement prendre contact par courrier avec la Direction de la Communication du STIF, afin d'obtenir l'autorisation de les exploiter via un contrat de licence de marque.

Les nouvelles marques verbales ou semi-figuratives ayant pour vocation de constituer la dénomination d'un titre de transport, ou le titre de transport lui-même, ou d'un service de transport décidé par le STIF sont déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom. Toute Entreprise et/ou Collectivité qui souhaite les exploiter, devra prendre contact avec la Direction de la communication du STIF, afin d'obtenir l'autorisation.

Article 9 - Recours à la procédure d'avenant

Article 9-1 - Cas général

La présente convention et ses Annexes autres que celle listée à l'Article 9-2 - peuvent être modifiées, notamment pour prendre en compte les modifications du service de référence mentionnées à l'article 5, par voie d'avenant écrit et signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque partie.

Article 9-2 - Cas particuliers

Les annexes susceptibles d'être modifiées par simple accord entre les parties, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant à la présente convention sont :

- Suivi de l'offre de référence,
- Suivi de la non-réalisation,
- Tableaux de bord du système de qualité de service,
- Biens mis à disposition par le département

Ces modifications sont notifiées par courrier simple aux Parties. Le modèle type de l'annexe A.2 sera introduit dans le cadre du premier rendu de l'entreprise.

Dans ces cas, si la modification apportée a une conséquence économique, les Parties conviennent de se rapprocher pour en mesurer les effets, et, éventuellement, en tenir compte par avenant.

Article 10 - Engagements financiers des Parties

Article 10-1 - Principes généraux

Le Contrat d'exploitation est constitué d'un service de référence arrêté entre le STIF et l'Entreprise qui est décrit à l'annexe « Service de référence » de la présente convention.

Les principes de la rémunération de ce service de référence sont destinés à :

- Couvrir l'ensemble des charges de service public imposées par le STIF ;
- Couvrir l'ensemble des compléments de service financés par les Collectivités conformément à l'article R.1241-35 du Code des

transports, relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

- Prévoir, conformément aux dispositions du Règlement européen n°1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par Route, un bénéfice raisonnable pour l'Entreprise.

A titre informatif, le coût annuel du service en 2016 était de 6.390 K€ (en € constant 2008).

Le coût total du service de référence est fixé annuellement selon les termes du tableau ci-dessous.

(k€ constants 2008)	2017	2018	2019	2020
Coût du service de référence	6919	7079	7095	7156

Article 10-2 - Engagements financiers du STIF

Pour la réalisation du service de référence mentionné à l'article 10.1 ci-dessus, le STIF versera à l'Entreprise, hors recettes annexes directement perçues par l'entreprise une contribution financière annuelle fixée à :

(k€ constants 2008)	2017	2018	2019	2020
Contributions financières	6916	7079	7095	7156

Article 10-3 - Engagements financiers du Département

Pour la réalisation du service de référence mentionné à l'article 10.1 ci-dessus, le Département versera à l'Entreprise une participation financière forfaitaire annuelle actualisable, hors champ d'application du taux de TVA, dont les montants sont définis ci-dessous :

- Département de Seine-et-Marne : 0 €

En année pleine, ces participations sont payables sous forme d'acomptes par avance chaque trimestre (*la date d'exigibilité de l'acompte étant le 1er jour du premier mois du trimestre*). Elles seront indexées chaque année selon la formule prévue à l'annexe « Indexation de la contribution du Département » de la présente convention.

La facture d'actualisation annuelle sera émise avant le 31 décembre de chaque année sous réserve de la parution des indices.

Pour la première année de la convention (2017), le montant de la participation est dû en intégralité et ne sera pas proratisé en fonction de la date de notification de la convention.

Article 11 - 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, le Département versera sa participation au prorata temporis et pourra 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 indemnité par le Département à l'Entreprise.

La résiliation de la convention peut conduire le STIF à procéder dans le contrat d'exploitation à un ajustement du service de référence.

Article 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 une personne qualifiée dans les 10 jours qui suivent la réception du courrier,
3. Les personnes qualifiées remettent leurs conclusions aux parties sous 10 jours,
4. La consultation des personnes qualifiées 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.

Annexes

1. Annexe « Liste des lignes »
2. Annexe « Tableau de bord – suivi de l’offre de référence »
3. Annexe « Biens mis à disposition par le Département »
4. Annexe « Conditions de mise en œuvre du Plan de Transport Adapté »
5. Annexe « Lignes retenues au Schéma Directeur d’Accessibilité – Agenda d’accessibilité programmé »
6. Annexe « Service de référence »
7. Annexe « Indexation de la contribution du Département »

SIGNATAIRES

Établie en 3 exemplaires originaux.

Fait à Paris, le

Pour le Syndicat des transports
d'Ile-de-France,
Le Directeur Général

Pour l'Entreprise,
Le Directeur

Laurent PROBST

Frédéric JOUY

Pour le Département,
Le Président du Conseil Départemental
De Seine-et-Marne

Jean-Jacques BARBAUX