

VERSION PUBLIQUE DU DOCUMENT

Saisine – Liaison par autocar ≤ 100 km

Informations de l'entité saisissante et de la personne référente	
Entité saisissante	Région Centre-Val de Loire
Nom de la personne référente pour les échanges avec les services de l'Autorité	Didier BOUCAULT (Direction des Infrastructures et des Transports)
Numéro de téléphone	02 38 70 25 51
Adresse email	didier.boucault@regioncentre.fr

Projet de décision de l'autorité organisatrice de transport	
Liaison concernée	Châteauroux-Vierzon
Identification de la ou des déclarations correspondantes (en indiquant leur numéro de publication sur le site internet de l'Autorité)	D2016-006
Justification de l'intérêt à agir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit l'entité saisissante doit être une autorité organisatrice de la liaison déclarée, selon la définition du point 10° de l'article 31-1 du décret du 16 août 1985 modifié<sup>1</sup>,</li> <li>- soit la liaison déclarée doit être une liaison similaire à une liaison de l'AOT, selon la définition du point 14° du même article<sup>2</sup></li> </ul>	La Région Centre-Val de Loire assure, en tant qu'Autorité Organisatrice des Transports collectifs d'intérêt régional conformément à l'article L.2121-3 du Code des Transports, un service public régulier sur la liaison Châteauroux-Vierzon (59 km) sans correspondance. La Région Centre-Val de Loire présente donc bien un intérêt à agir.
Projet d'interdiction ou de limitation	Projet de décision d'interdiction - annexe 1
Périmètre retenu pour l'analyse	Ligne TER Châteauroux-Vierzon (annexe 4)
Contrat de service public concerné	Convention TER (annexe 3)

<sup>1</sup> « Autorité organisatrice d'une liaison » : autorité, au sens de l'article L. 1221-1 du code des transports, qui organise un service public régulier assurant cette liaison sans correspondance ; en cas de délégation de la compétence d'organisation à une autre autorité organisatrice, cette dernière est de plein droit l'autorité organisatrice concernée ; en cas de délégation des attributions du Syndicat des transports d'Île-de-France à une

<sup>2</sup> « Liaison similaire à une liaison d'une autorité organisatrice » : liaison soumise à régulation dont l'origine et la destination se situent à une distance respective de l'origine et de la destination de celle de l'autorité, mesurée en ligne droite, d'au plus 5 km, cette valeur étant portée à 10 km entre les origines ou entre les destinations des deux liaisons si elles sont situées en région d'Île-de-France.

Données de trafic et de ressources	
Données de trafic sur l'origine – destination concernée, détaillées par groupe tarifaire si cette information est disponible	Cf annexe 2 (III.1)
Données de trafic sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise	Cf annexe 2 (III.2)
Ressources générées sur l'origine – destination concernée, détaillées par groupe tarifaire si cette information est disponible	Cf annexe 2 (III.1)
Revenus sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise	Cf annexe 2 (III.2)
Données de comptage de la liaison concernée	Cf annexe 2 (III.5)
Répartition horaire du trafic de la liaison concernée	Cf annexe 2 (III.6)
Contribution publique relative au périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise	Cf annexe 2 (III.7)
Si elles sont disponibles, données relatives aux coûts supportés par l'exploitant sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise	Cf annexe 2 (III.7)

Évaluation de l'impact	
Evaluation motivée de l'atteinte substantielle portée au service conventionné par les services routiers librement organisés, en termes de trafic et de ressources	Cf annexe 2 (IV)

Autres	
Justification du champ d'application du projet de décision, en ce qui concerne en particulier les liaisons similaires à celle de l'AOT et les liaisons dont la jonction permet d'assurer celle-ci	Cf annexe 2 (IV)
Si le projet de décision couvre des liaisons dont la jonction permet d'assurer avec correspondance la liaison concernant l'autorité organisatrice, les raisons d'intérêt général motivant la portée de la décision sur chacune de ces liaisons	Sans objet

## PROJET DE DECISION

Conseil Régional du Centre-Val de Loire

### ARRETE N° [-] du [-]

**Portant interdiction des services de transport réguliers interurbains librement organisés par la société FlixBus France SARL sur la liaison Châteauroux-Vierzon**

**Le Président du Conseil Régional Centre-Val de Loire**

**Vu** la loi n°2015-990 du 6 août 2015 *pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques* ;

**Vu** les articles L. 3111-17 et suivants du Code des transports ;

**Vu** les articles 31-1 et suivants du décret n°85-891 du 16 août 1985 *relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes* ;

**Vu** la délibération en date du [-] de la Commission Permanente du Conseil Régional Centre-Val de Loire ;

**Vu** l'avis conforme rendu le [-] par l'Autorité de régulation des activités ferroviaires ;

Sur proposition du Président de la Région

### **CONSIDERANT CE QUI SUIT,**

La société FlixBus France SARL a déposé auprès de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières une déclaration, publiée le 28 janvier 2016 portant le numéro D2016-006, afin de faire connaître son intention de commercialiser des services de transports routiers sur la liaison Châteauroux – Vierzon à travers un itinéraire de 59 kilomètres.

En tant qu'autorité organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional en vertu de l'article L. 2121-3 du Code des transports, la Région Centre-Val de Loire est en charge de l'organisation du service public régional de transports de voyageurs TER Centre-Val de Loire, assurant la liaison Châteauroux – Vierzon.

Conformément à l'avis conforme rendu le [-] par l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières à la suite de sa saisine par la Région Centre-Val de Loire le 22 mars 2016, il est établi que les services réguliers interurbains proposés par la société FlixBus France SARL sur la liaison Châteauroux – Vierzon portant le numéro D2016-006 portent une atteinte substantielle à l'équilibre économique de la ligne Châteauroux – Vierzon, justifiant la prise de mesures interdisant de tels services.

## **ARRETE**

### **Article 1 : Mesures d'interdiction**

En raison de l'atteinte substantielle portée à l'équilibre économique de la ligne Châteauroux – Vierzon, les services de transports réguliers interurbains de voyageurs proposés par la société FlixBus France SARL dans la déclaration, publiée le 28 janvier 2016 portant le numéro D2016-006 doivent être strictement interdits.

### **Article 2 : Entrée en vigueur**

Le présent arrêté entre en vigueur à compter de sa transmission au représentant de l'Etat dans la région et de sa notification à la société FlixBus France SARL.

Il sera publié au recueil des actes administratifs et notifié à la société FlixBus France SARL.

### **Article 3 : Exécution du présent arrêté**

Le Directeur Général des Services de la Région est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié dans un délai d'une semaine à compter de la publication de l'avis rendu par l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières sur son site internet puis transmis à cette dernière.

Fait à Orléans, le [-]  
Le Président

## **Annexe 2: Châteauroux-Vierzon**

### **Dossier de saisine de la Région Centre-Val de Loire**

#### **I) Identification de l'entité effectuant la saisine et de la personne référente**

##### **I.1) Entité saisissante**

Cf. formulaire de saisine

##### **I.2) Nom de la personne référente pour les échanges avec les services de l'Autorité**

Cf. formulaire de saisine

##### **I.3) Numéro de téléphone**

Cf. formulaire de saisine

##### **I.4) Adresse-mail**

Cf. formulaire de saisine

#### **II) Projet de décision de l'autorité organisatrice de transport**

##### **II.1) Liaison concernée**

Cf. formulaire de saisine

##### **II.2) Identification de la ou des déclarations correspondantes (en indiquant leur numéro de publication sur le site internet de l'Autorité)**

Cf. formulaire de saisine

##### **II.3) Justification de l'intérêt à agir**

Cf. formulaire de saisine

##### **II.4) Projet d'interdiction ou de limitation**

Cf. Annexe 1

##### **II.5) Périmètre retenu pour l'analyse**

Cf. formulaire de saisine

##### **II.6) Contrat de service public concerné**

La convention pour l'exploitation et le financement du service public régional de transport des voyageurs 2014-2020 conclue entre la Région Centre-Val de Loire et la SNCF est fournie en annexe 3.

### III) Données de trafic et de revenus

#### III.1) Données de trafic sur l'origine-destination concernée, détaillées par groupe tarifaire si cette information est disponible

Le tableau ci-dessous fournit le détail du trafic et des recettes TER Centre-Val de Loire pour l'OD Vierzon-Châteauroux par typologie de déplacements:

##### DONNÉES DE TRAFIC TER SUR L'ORIGINE DESTINATION VIERZON - CHATEAUROUX

Catégorie Tarifaire	Somme de VK*	Recettes Directes**	PMVK	PM en €	Nbre de voyages (VK/63km)
Dom-trav					
Plein tarif					
Jeunes occasionnels					
Dom-Etud					
Billets sociaux et SNCF					
occasionnels tarif national					
occasionnels tarif régional					
<b>Total général</b>					

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

#### III.2) Données de trafic sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise.

##### Parts de trafic et recettes directes TTC de l'OD Vierzon- Châteauroux

	Trafic annuel en Vk	Part de trafic sur l'OD Vierzon-Châteauroux	Recettes Directes TTC	Part des recettes sur l'OD Vierzon-Châteauroux
OD Vierzon Châteauroux				
Liaison Vierzon-Châteauroux-St Sébastien (toutes OD)				
<b>Total Lignes TER Centre</b>				

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

En termes de trafic, l'OD Vierzon-Châteauroux (source OPALE) représente des VK de la liaison Vierzon-St Sébastien (FC12K) et des VK totaux TER Centre-Val de Loire.

Les recettes de l'OD Vierzon-Châteauroux représentent de la liaison Vierzon-St Sébastien (toutes OD) et des recettes totales TER Centre-Val de Loire.

#### III.3) Ressources générées sur l'origine-destination concernée, détaillées par groupe tarifaire si cette information est disponible

Voir § III.1

#### III.4) Revenus sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise

Voir § III.2

### III.5) Données de comptage de la liaison concernée

Sens Châteauroux-Vierzon :

Numéro Train	Nom Gare	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
861411	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861417	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861421	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861423	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861427	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861431	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861441	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861443	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861453	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861457	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861461	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
861463	Châteauroux	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						
	Vierzon	Somme de Montées						
		Somme de Descentes						

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

Sen Vierzon-Châteauroux :

Numéro Train	Nom Gare	Valeurs	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
861404	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861410	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861416	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861420	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861422	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861428	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861432	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861436	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861452	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861458	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861462	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
861464	Châteauroux	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							
	Vierzon	Somme de Montées							
		Somme de Descentes							

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

### III.6) Répartition horaire du trafic de la liaison concernée

Répartition du trafic de la liaison Vierzon-Châteauroux issue des données de comptages 2015 :

	trains TER liaison		Répartition trafic liaison (en VK)	
Sens Vierzon > Châteauroux	06h49-07h30	861453		
	07h49-08h30	861421		
	08h49-09h30	861423		
	10h13-10h47	861457		
	11h55-12h34	861427		
	14h12-14h50	861411		
	16h49-17h30	861441		
	17h33-18h06	861461		
	17h49-18h30	861431		
	18h21-18h56	861443		
	19h33-20h07	861463		
	19h49-20h30	861417		
Sens Châteauroux > Vierzon	06h29-07h11	861420		
	07h18-07h57	861422		
	08h53-09h27	861452		
	09h29-10h11	861404		
	11h06-11h42	861428		
	12h29-13h11	861410		
	13h53-14h27	861458		
	16h29-17h11	861432		
	17h29-18h11	861416		
	17h57-18h29	861462		
	18h53-19h27	861464		
	19h29-20h11	861436		
	<b>totaux</b>			

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

### III.7) Contribution publique relative au périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise

Les données de charges et de produits sont établies à partir des comptes de lignes réalisées par SNCF :

Compte de Résultat en M€ - 2014	TOTAL TER Centre-Val de Loire	OD Vierzon - Châteauroux	PART de l'OD Vierzon - Châteauroux
produits hors contribution			
Compensations tarifaires			
Contribution			
Péages d'infrastructure			
charges hors péage			
<b>RESULTAT</b>			
millions de VK			

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

**III.8) Si elles sont disponibles, données relatives aux coûts supportés par l'exploitant sur le périmètre retenu par l'AOT pour apprécier l'atteinte portée aux services qu'elle organise**

Voir § III.7

**III.9) Analyse de la substituabilité**

Impact des cars Flixbus sur la desserte ferroviaire TER Centre-Val de Loire :

	Car Flixbus	trains TER	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	
Sens Vierzon > Châteauroux		06h49-07h30 861453								
		07h49-08h30 861421								
		08h49-09h30 861423								
		10h13-10h47 861457								
		11h55-12h34 861427								
		14h12-14h50 861411								
	Vierzon-> Châteauroux lundi à dimanche départ 15h00 - 18h00		16h49-17h30 861441							
			17h33-18h06 861461							
			17h49-18h30 861431							
			18h21-18h56 861443							
		19h33-20h07 861463								
	19h49-20h30 861417									
Sens Châteauroux > Vierzon		06h29-07h11 861420								
		07h18-07h57 861422								
	Châteauroux -> Vierzon Lundi à samedi départ 10h00 - 13h00		08h53-09h27 861452							
			09h29-10h11 861404							
			11h06-11h42 861428							
			12h29-13h11 861410							
		13h53-14h27 861458								
	Châteauroux -> Vierzon Dimanche départ 15h00 - 18h00		16h29-17h11 861432							
			17h29-18h11 861416							
			17h57-18h29 861462							
		18h53-19h27 861464								
	19h29-20h11 861436									

TER ne circule pas  
 TER non concerné  
 trains mis en concurrence dans le sens Vierzon -> Châteauroux  
 trains mis en concurrence dans le sens Châteauroux -> Vierzon  
 trains mis en concurrence dans le sens Châteauroux -> Vierzon le Dimanche

**Nombre de TER mis en concurrence :**

En semaine, du lundi au vendredi, 8 circulations TER circulent dans un sillon à moins d'une heure des plages horaires des cars FLIXBUS. S'ajoutent 6 circulations le samedi et 4 le dimanche, portant ainsi à 50 par semaine le nombre de TER impactés.

	Car Flixbus	trains TER impactés	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	nbre de circulations totales	nbre de circulations concernées	Part trains concernés	
Sens Vierzon > Châteauroux		06h49-07h30 861453								5	0		
		07h49-08h30 861421								5	0		
		08h49-09h30 861423								6	0		
		10h13-10h47 861457								6	0		
		11h55-12h34 861427								2	0		
		14h12-14h50 861411								6	6	5,6%	
	Vierzon-> Châteauroux lundi à dimanche départ 15h00 - 18h00		16h49-17h30 861441								5	5	4,6%
			17h33-18h06 861461								5	5	4,6%
			17h49-18h30 861431								2	2	1,9%
			18h21-18h56 861443								5	5	4,6%
		19h33-20h07 861463								5	0		
	19h49-20h30 861417								5	0			
Sens Châteauroux > Vierzon		06h29-07h11 861420								5	0		
		07h18-07h57 861422								6	0		
	Châteauroux -> Vierzon Lundi à samedi départ 10h00 - 13h00		08h53-09h27 861452								5	6	5,6%
			09h29-10h11 861404								5	6	5,6%
			11h06-11h42 861428								5	6	5,6%
			12h29-13h11 861410								1	1	0,9%
		13h53-14h27 861458								3	5	4,6%	
	Châteauroux -> Vierzon Dimanche départ 15h00 - 18h00		16h29-17h11 861432								1	1	0,9%
			17h29-18h11 861416								1	1	0,9%
			17h57-18h29 861462								6	1	0,9%
		18h53-19h27 861464								6	0		
	19h29-20h11 861436								5	0			
									108	50	46,30%		

Le tableau ci-dessus montre que 46,30% des circulations TER de cette liaison sont concernés par les services routiers proposés par FLIXBUS.

Les temps de parcours des TER, variant de 34 à 42`mn suivant leur politique d'arrêts, sont proches des 55mn envisagées par les circulations FLIXBUS.

#### IV) Evaluation de l'impact

##### IV.1 Evaluation motivée de l'atteinte substantielle portée au service conventionné par les services routiers librement organisés, en termes de trafic et de ressources

###### a) Part des voyages de l'OD Vierzon – Châteauroux :

Car Flixbus	trains impactés		% de voyages
Châteauroux -> Vierzon Lundi à samedi départ 10h00 - 13h00	08h53-09h27	861452	
	09h29-10h11	861404	
	11h06-11h42	861428	
	13h53-14h27	861458	
	12h29-13h11	861410	
Châteauroux -> Vierzon Dimanche départ 15h00 - 18h00	16h29-17h11	861432	
	17h29-18h11	861416	
	17h57-18h29	861462	
Vierzon-> Châteauroux lundi à dimanche départ 15h00 - 18h00	14h12-14h50	861411	
	16h49-17h30	861441	
	17h33-18h06	861461	
	17h49-18h30	861431	
	18h21-18h56	861443	

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

L'analyse des fichiers de comptage permet d'évaluer à % la part du nombre de voyage relative aux trains TER concernés.

###### b) Report par type de catégorie tarifaire :

Au regard des horaires proposés par FLIXBUS et de l'analyse des résultats commerciaux de l'OD, l'hypothèse prise, pour chaque catégorie tarifaire, afin d'évaluer l'impact financier est récapitulée le tableau ci-dessous :

Catégorie Tarifaire	hypothèse report
Dom-trav	
Plein tarif	
Jeunes occasionnels	
Dom-Etud	
Billets sociaux et SNCF	
occasionnels tarif national	
occasionnels tarif régional	

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

c) Parts du trafic voyageurs et des recettes susceptibles de se reporter

Catégorie Tarifaire	Somme de VK	Recettes Directes	PMVK	PM en €	Nbre de voyages (VK/63km)
part du report toutes catégories					
Total OD toutes catégories					

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

En appliquant les hypothèses de report par catégorie tarifaire sur les données de l'OD Vierzon-Châteauroux, la part de trafic susceptible d'être reporté est estimée à \_\_\_\_\_ et représente un montant de \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ des recettes totales de l'OD.

En considérant que la répartition des recettes est proportionnelle à la fréquentation de chacun des trains, la part maximale de recettes des trains impactés est évaluée à \_\_\_\_\_

Car Flixbus	trains impactés		% de voyages	perte de recettes trains impactés
Châteauroux -> Vierzon Lundi à samedi départ 10h00 - 13h00	08h53-09h27	861452		
	09h29-10h11	861404		
	11h06-11h42	861428		
	13h53-14h27	861458		
	12h29-13h11	861410		
Châteauroux -> Vierzon Dimanche départ 15h00 - 18h00	16h29-17h11	861432		
	17h29-18h11	861416		
	17h57-18h29	861462		
Vierzon-> Châteauroux lundi à dimanche départ 15h00 - 18h00	14h12-14h50	861411		
	16h49-17h30	861441		
	17h33-18h06	861461		
	17h49-18h30	861431		
	18h21-18h56	861443		

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

d) Estimation de la perte de recettes

Deux hypothèses de plafonnement du nombre de voyageurs susceptibles de se reporter sont retenues :

- 60% de l'occupation du car FLIXBUS soit 32 places
- 90% de l'occupation du car FLIXBUS soit 47 places

Car Flixbus	trains impactés		% de voyages	perte de recettes trains impactés	hyp 60%	hyp 90%
Châteauroux -> Vierzon Lundi à samedi départ 10h00 - 13h00	08h53-09h27	861452				
	09h29-10h11	861404				
	11h06-11h42	861428				
	13h53-14h27	861458				
	12h29-13h11	861410				
Châteauroux -> Vierzon Dimanche départ 15h00 - 18h00	16h29-17h11	861432				
	17h29-18h11	861416				
	17h57-18h29	861462				
Vierzon-> Châteauroux lundi à dimanche départ 15h00 - 18h00	14h12-14h50	861411				
	16h49-17h30	861441				
	17h33-18h06	861461				
	17h49-18h30	861431				
	18h21-18h56	861443				

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

La perte de recettes est ainsi estimée entre et soit entre et des recettes totales de l'OD Vierzon-Châteauroux :

part des pertes de recettes	hyp 60%	hyp 90%
par rapport à l'OD		
par rapport à la liaison		
par rapport à l'ensemble du TER		

Tableau relevant du secret des affaires et à occulter lors de la publication à un tiers

La majeure partie des pertes de recettes ) est concentrée sur les trains qui assurent la desserte dans le sens Vierzon -> Châteauroux et qui circulent en heure de pointe ou en flanc de pointe.



# Convention TER Centre 2014-2020

Convention relative à l'organisation et au financement  
des services régionaux de transports collectifs de voyageurs



Plus qu'une Région  
une chance pour la mobilité

# Table des matières

## Préambule

11

## Principes généraux

13

ARTICLE 1   OBJET	14
ARTICLE 2   COMPÉTENCES DE LA RÉGION – MISSIONS DE SNCF	14
2.1   <b>Compétences de la Région</b>	14
2.2   <b>Missions de SNCF</b>	14
ARTICLE 3   PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE	15
ARTICLE 4   DURÉE	16
ARTICLE 5   COMPOSITION	16
5.1   <b>Hierarchie des documents contractuels</b>	16
5.2   <b>Non-validité partielle</b>	16
5.3   <b>Intégralité de la convention</b>	16
ARTICLE 6   ABSENCE DE RENONCIATION	16
ARTICLE 7   SOUS-TRAITANCE	16
ARTICLE 8   COORDINATION ENTRE ACTIVITÉS	17
8.1   <b>Principes</b>	17
8.2   <b>Prestations trains</b>	17
8.3   <b>Locations de matériel</b>	17
8.4   <b>Traitement des contraintes de conception entre activités</b>	17
8.5   <b>Gestion opérationnelle des capacités</b>	18
8.6   <b>Affectation des moyens en cas de mouvements sociaux</b>	18
8.7   <b>Assistance réciproque</b>	18
ARTICLE 9   RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES	18
9.1   <b>Relations avec les usagers, les tiers et la Région</b>	18
9.2   <b>Biens nécessaires à l'exploitation du service</b>	18
9.3   <b>Traitement du vandalisme</b>	18
ARTICLE 10   FORCE MAJEURE	19

## Le service de transport régional

21

<b>LES DESSERTES FERROVIAIRES</b>	<b>22</b>
ARTICLE 11   COMPÉTENCES DE LA RÉGION – MISSIONS DE SNCF	22
11.1   <b>Compétences de la Région</b>	22
11.2   <b>Missions de SNCF</b>	22
ARTICLE 12   DÉFINITION DE L'OFFRE DE TRANSPORT	22
12.1   <b>Définition de l'offre de transport</b>	22
12.2   <b>Calendrier de travail</b>	24
ARTICLE 13   LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES	24
13.1   <b>Situations prévisibles</b>	24
13.2   <b>Situations inopinées</b>	24
ARTICLE 14   SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DU SPÉCIAL	25
ARTICLE 15   SUIVI DES DESSERTES – COMPTAGE	25
ARTICLE 16   PÉNALITÉS RELATIVES AUX COMPTAGES	25
<b>LE TRANSPORT ROUTIER</b>	<b>26</b>
ARTICLE 17   PÉRIMÈTRE ET DURÉE	26
ARTICLE 18   DÉFINITION DU SERVICE	27
ARTICLE 19   ADAPTATIONS DU SERVICE	27

ARTICLE 20   BOMBIERS DE SOUS TRAITANCE	27
ARTICLE 21   DROIT D'INFORMATION DE LA RÉGION	27
ARTICLE 22   PARTENARIAT ET COMMERCIALISATION	28
ARTICLE 23   POINTS D'ARRÊT ROUTIERS	28
ARTICLE 24   TRANSMISSION DES INFORMATIONS RELATIVES AUX SERVICES ROUTIERS RÉGULIÈRE	28
ARTICLE 25   INFORMATION DYNAMIQUE	28

## LA POLITIQUE TARIFAIRE 29

ARTICLE 26   PRINCIPES GÉNÉRAUX	29
26.1   Rôle de la Région	29
26.2   Missions de SNCF	29
ARTICLE 27   LES TARIFICATIONS RÉGIONALES	29
27.1   Périmètre	29
27.2   Accès aux services d'intérêt national pour complémentarité d'offre	30
27.3   Évolution des tarifications régionales	30
27.4   Accords tarifaires	30
27.5   Tarifications promotionnelles et événementielles	31
ARTICLE 28   LES TARIFICATIONS NATIONALES	31
ARTICLE 29   LE SUIVI DES TARIFICATIONS	31

## LA BILLETTIQUE ET LA DISTRIBUTION 32

ARTICLE 30   LA BILLETTIQUE	32
ARTICLE 31   LA DISTRIBUTION	32

## LE CONTRÔLE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE 33

ARTICLE 32   OPÉRATIONS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	33
ARTICLE 33   INFORMATION ET CONTRÔLE DE LA RÉGION	33

## LES ÉTUDES ET ENQUÊTES SPÉCIFIQUES 33

ARTICLE 34   CONTENU ET PROGRAMMATION	33
ARTICLE 35   FORAUM	34

## LA COMMUNICATION 34

ARTICLE 36   LA COMMUNICATION COMMERCIALE	34
36.1   Principes généraux	34
36.2   Fonctionnement	34
36.3   Actions complémentaires	34
ARTICLE 37   LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE	35
37.1   Principes généraux	35
37.2   Fonctionnement	35
ARTICLE 38   LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE	35
ARTICLE 39   LA CHARTE GRAPHIQUE	36
39.1   Définition de l'identité visuelle	36
39.2   Utilisation des logos	36
39.3   Déclinaison "TER Centre"	36

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE 36

ARTICLE 40   L'INSERTION SOCIALE PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	36
ARTICLE 41   LA MAÎTRISE DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT	37
41.1   Expérimentation	37
41.2   Bilan carbone	37
41.3   Écoconduite	37
41.4   Gestion des déchets	37
41.5   Politique d'achats	37
41.6   Performance et sobriété énergétique	37

## Infrastructures et matériels roulants 39

### LES INFRASTRUCTURES 40

ARTICLE 42   PRINCIPE	40
ARTICLE 43   DÉFINITION DES CHARGES	40

### LE MATÉRIEL ROULANT 40

ARTICLE 44   PRINCIPES GÉNÉRAUX	40
ARTICLE 45   INVENTAIRE	41
ARTICLE 46   INFORMATION À LA RÉGION	41
46.1   Généralités	41
46.2   Utilisation du matériel	42
ARTICLE 47   DESIGN INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR DES RAMES	42
ARTICLE 48   ARRIVÉE DE NOUVEAUX MATÉRIELS	42
48.1   Homologation du matériel	42
48.2   Anticipation	42

## Les services dans les gares et points d'arrêt 43

ARTICLE 49   SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION ET ÉQUIPEMENTS EN GARES ET POINTS D'ARRÊT	44
ARTICLE 50   LE SERVICE DE DISTRIBUTION	44
ARTICLE 51   ACCESSIBILITÉ	44
ARTICLE 52   ENTRETIEN COURANT, NETTOYAGE ET MAINTENANCE	45
ARTICLE 53   LES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT DES GARES	45
53.1   Participation de SNCF aux réflexions préalables	45
53.2   Études techniques et estimations financières	46
ARTICLE 54   PROGRAMME D'INVESTISSEMENT	46
ARTICLE 55   FRAIS D'INGÉNIERIE CONTRACTUELLE ET FINANCIÈRE	46

## L'utilisateur au cœur du service de transport régional 47

### LA QUALITÉ DU SERVICE 48

ARTICLE 56   QUALITÉ EN GARE ET À BORD	48
56.1   Attentes de service	48
56.2   Indicateurs de suivi	48
56.3   Procédure de mesure et de contrôle	48
56.4   Baromètre de satisfaction	48
56.5   Relevés d'observation	48
56.6   Autorisations et plans de prévention	48
ARTICLE 57   PONCTUALITÉ	49
57.1   Attentes de service	49
57.2   Indicateurs de suivi	49
57.3   Procédure de mesure et de contrôle	49
ARTICLE 58   CONFORMITÉ DES COMPOSITIONS	49
58.1   Attentes de service	49
58.2   Indicateurs de suivi	49
58.3   Procédure de mesure et de contrôle	49
ARTICLE 59   RÉALISATION DE L'OFFRE	50
59.1   Attentes de service	50
59.2   Indicateurs de suivi	50
59.3   Procédure de mesure et de contrôle	50

ARTICLE 60   PÉNALITÉS RELATIVES A LA RÉALISATION DU SERVICE	50
60.1   Principes généraux	50
60.2   Calcul des pénalités	50
60.3   Qualité en gare et à bord	50
60.4   Non-réalisation de l'offre pour trains supprimés	51
60.5   Ponctualité	51
60.6   Sous-compositions	52
60.7   Cas de neutralisation	52

## LA RELATION AVEC LES USAGERS 53

ARTICLE 61   L'INFORMATION AUX VOYAGEURS	53
61.1   Les canaux d'information	53
61.2   L'information horaire suite au changement de service annuel	53
61.3   L'information en situation perturbée	53
61.4   Information de la Région	54
61.5   Les afficheurs	54
ARTICLE 62   RÉCLAMATIONS	55
ARTICLE 63   REMBOURSEMENT ET INDEMNISATION	56
ARTICLE 64   CONCERTATION	56

## Conditions financières et comptables de l'exploitation 57

ARTICLE 65   PRINCIPES GÉNÉRAUX	58
---------------------------------	----

## LA DÉTERMINATION DU FORFAIT DE CHARGES 58

ARTICLE 66   FORFAIT DE CHARGES C1	58
66.1   Définition du forfait de charges C1	58
66.2   Atténuation de charges au titre du CICE	59
ARTICLE 67   ÉVOLUTION DU FORFAIT C1	60
67.1   Modification annuelle du forfait pour prendre en compte les modifications de dessertes	60
67.2   Modification du C1 liée à l'évolution de l'offre de service	60
67.3   Autres modifications du C1	60
67.4   Formule d'indexation du forfait de charges C1	60

## LA DÉTERMINATION DES CHARGES FACTURÉES AU RÉEL 62

ARTICLE 68   DÉFINITION DES CHARGES PRISES EN COMPTE "À L'EURO L'EURO"	62
--	----

## LES PRODUITS 63

ARTICLE 69   ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DES PRODUITS	63
ARTICLE 70   OBJECTIF DE RECETTES (OR1)	63
70.1   Détermination	63
70.2   Modification	63
ARTICLE 71   AUTRES RECETTES DU TRAFIC (R2)	64
ARTICLE 72   AUTRES PRODUITS (R3)	64

## LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA RÉGION 64

ARTICLE 73   DÉFINITION	64
ARTICLE 74   ESTIMATION PRÉALABLE	64
ARTICLE 75   TVA APPLICABLE	64
ARTICLE 76   LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE ANNUELLE PRÉVISIONNELLE	65
76.1   Contenu du document prévisionnel	65
76.2   Détermination de la contribution financière prévisionnelle de la Région	65
76.3   Versement de la contribution financière prévisionnelle	65

ARTICLE 77   LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DÉFINITIVE	66
77.1   Contenu du décompte définitif	66
77.2   Transmission	66
77.3   Règlement de la contribution financière définitive	66
77.4   Cas d'un désaccord partiel	67
77.5   Intérêts de retard	67
77.6   Coordonnées	67

## Contrôle et information de la Région 69

Article 78   INFORMATION DE LA RÉGION	70
Article 79   CONSEIL ET ALERTE DE LA RÉGION	70
Article 80   CONTRÔLE PAR LA RÉGION	70
Article 81   PÉNALITÉS RELATIVES À LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS	71
Article 82   INSTANCES DE CONCERTATION RÉGION/SNCF	71
82.1   Suivi de la convention TER	71
82.2   Suivi des thématiques relatives aux gares et points d'arrêt	72
82.3   Suivi de la production	72
82.4   Suivi de la qualité	72
82.5   Confidentialité	72

## Dispositions diverses 73

ARTICLE 83   INTERPRÉTATION DE LA CONVENTION	
83.1   Revoyure	74
83.2   Réexamen	74
83.3   Modification par voie d'avenant	74
ARTICLE 84   FIN DE CONVENTION	
84.1   Sort des biens en fin de convention	74
84.1   Propriété intellectuelle	75
ARTICLE 85   APPLICATION GÉOGRAPHIQUE	
ARTICLE 86   ENGAGEMENTS FINANCIERS	
ARTICLE 87   SÉLECTION DE L'OPÉRATEUR	
ARTICLE 88   INFORMATION	

## Liste des annexes 77

# Convention d'exploitation des services régionaux de transport collectif de voyageurs TER Centre

## Entre :

la Région Centre, sise 9 rue Saint-Pierre-Lentin à Orléans, représentée par Monsieur François Bonneau, agissant en qualité de Président du Conseil régional du Centre, dûment autorisé à signer les présentes, en vertu de la délibération n° 14.02.01 du Conseil régional en date du 17 avril 2014,

ci-après dénommée "la Région",

## d'une part,

## et :

SNCF, établissement public industriel et commercial, immatriculé au Registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro B 552 049 447, dont le siège est situé 2, place Aux Étoiles, 93200 Saint-Denis, représentée par Monsieur Yvon Borri, Directeur de la Région SNCF Centre et de l'Activité Ter Centre, ayant tous les pouvoirs à l'effet des présentes, conformément à la décision du Conseil d'administration de SNCF en date du 23 avril 2014,

ci-après désignée par les termes "SNCF",

## d'autre part,

ci-après désignées ensemble "les parties".

Vu le règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route dit "OSP" et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil ;

vu le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

vu le Code général des collectivités territoriales ;

vu le Code des transports ;

vu le décret n° 83-817 du 13 septembre 1983, portant approbation du cahier des charges de SNCF ;

vu le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire ;

vu la Stratégie régionale des déplacements et des circulations douces adoptée par délibération DAP n° 06.02.04 du 29 juin 2006 ;

vu le Schéma régional d'aménagement et de développement durable du territoire (SRADDT) ;

vu le Schéma régional des infrastructures de transport ;

vu le Schéma directeur d'accessibilité du service régional de transport public du Centre ;

vu le Document de référence du Réseau ferré national ;

vu la convention relative aux services en gare de voyageurs sur le domaine RFF (CSG) ;

vu la délibération du Conseil régional en date du 17 avril 2014 approuvant la présente convention ;

vu la décision de SNCF en date du 23 avril 2014 approuvant la présente convention ;

Il est convenu ce qui suit.

# Préambule

La Région Centre et SNCF renouvellent pour la deuxième fois la convention TER qui les lie concernant l'exploitation des services TER sur la région.

Les 7 années de la convention précédente ont vu le contexte ferroviaire évoluer significativement pour la Région, en particulier avec des échanges plus directs avec Réseau ferré de France pour la construction des horaires et l'apparition d'un nouvel acteur, SNCF - Gares et connexions. Ce processus s'est accompagné d'un nouveau système de financement des gares dans lequel le coût des investissements est directement répercuté sur les transporteurs, et donc sur la Région.

Cette période a également permis de consolider la fréquentation du TER Centre, en particulier en ce qui concerne les usagers du quotidien. En parallèle, des investissements importants pour améliorer les performances du réseau TER ont été financés par la Région : modernisation Tours-Chinon et Dourdan-La Membrolle, rénovation Salbris-Valençay. Elle a cependant été marquée par des crises majeures de production suscitant le mécontentement légitime des usagers.

Avec cette nouvelle convention, la Région place au cœur du nouveau dispositif l'amélioration continue du service rendu aux usagers et se fixe des objectifs ambitieux.

La qualité de service dans les gares ou à bord des trains est placée au cœur des enjeux. Plus particulièrement, la Région a défini un système exigeant, dans lequel la ponctualité des trains, le respect de leur composition, les suppressions donneront lieu à un suivi renforcé et, le cas échéant, à des pénalités versées par SNCF en cas de non-respect des objectifs fixés.

De même, en cas de forte dégradation de l'offre sur un mois donné (trains en retard et/ou supprimés), SNCF indemnifiera les abonnés du quotidien de la ligne concernée.

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite fait l'objet d'un travail spécifique. La Région, constatant

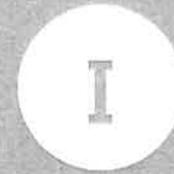
que les obligations des propriétaires, en particulier Réseau ferré de France pour les quais, ne pourront pas être tenues pour 2015, a décidé d'étendre le service de réservation pour l'aide à l'accès aux trains à l'ensemble des gares du schéma directeur d'accessibilité.

Le nouveau dispositif conventionnel s'articule autour d'une contribution de fonctionnement et d'une contribution en investissement. Cette dernière intègre un programme d'investissements sur le matériel roulant, important, cohérent avec les ambitions en matière de transport ferroviaire de la Région ; elle fait l'objet d'une convention spécifique.

La contribution de fonctionnement intègre, pour plus de cohérence, les compensations relatives aux tarifications régionales qui étaient auparavant dissociées et faisaient l'objet de financements spécifiques. La Convention 2014-2020 comporte une clause de revoyure programmée au second semestre 2017 afin de prendre en compte les performances des 4 premières années et d'ajuster les objectifs futurs, qualitatifs et financiers, en conséquence.

Enfin, cette nouvelle convention intègre un dispositif renforcé de transmission de données détaillées et documents explicatifs pour permettre à la Région d'exercer mieux encore ses responsabilités d'autorité organisatrice des transports.

**Le transport ferroviaire est utilisé chaque jour par des milliers d'habitants de la région pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'études. Il renforce l'attractivité des territoires qu'il dessert, ainsi que la cohésion de l'espace régional. Il est indispensable au développement durable et solidaire de l'ensemble des bassins de vie et d'emplois. La nouvelle convention TER marque une étape essentielle pour le conforter, en affirmant l'ambition de la Région pour faire du transport ferroviaire moderne un atout pour répondre aux défis de l'avenir.**



# Principes généraux

## ARTICLE 1 | OBJET

La présente convention a pour objet de déterminer, conformément aux dispositions des articles L. 2121-3 et suivants du Code des transports et du décret n° 2001-1116 du 17 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional, les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs confié à SNCF, à savoir le Service public ferroviaire régional de voyageurs et les services routiers TER.

La convention précise les rôles, droits et obligations respectifs de la Région Centre, autorité organisatrice dudit Service, et de SNCF chargée de son exécution, ainsi que les modalités de son organisation, de financement et d'exploitation.

Elle fixe également les conditions de modification du service et de prise en compte des conséquences financières correspondantes.

## ARTICLE 2 | COMPÉTENCES DE LA RÉGION – MISSIONS DE SNCF

### 2.1 | Compétences de la Région

La Région, en sa qualité d'autorité organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional, est chargée de l'organisation :

- des services ferroviaires régionaux de voyageurs sur l'ensemble du périmètre du TER Centre ;
- des services routiers réguliers d'intérêt régional. Elle décide, sur l'ensemble de son ressort territorial ou en accord avec les régions limitrophes pour les liaisons interrégionales, du contenu du service public de transport régional de voyageurs. La Région conçoit la politique globale des déplacements à partir de laquelle elle définit les objectifs du service public de transport régional pendant la durée de la convention.

À ce titre, la Région :

- décide de la consistance et de la nature des services ferroviaires et routiers à effectuer, en veillant à la coordination avec les services de transport public de personnes relevant d'autres autorités organisatrices et en favorisant l'intermodalité entre les différents réseaux et modes de transport de voyageurs ;
- décide de la politique de renouvellement du parc de matériel roulant ;
- est associée à la définition de la politique d'entretien et d'investissement dans les gares de segment A, B et C au sens du décret n° 2012-70 ;
- décide de la création, modifications ou suppressions des dessertes régionales ;
- décide des tarifs qui relèvent de sa compétence sur son ressort territorial dans le respect des principes prévus par la réglementation applicable ;
- définit le niveau de qualité du service offert aux voyageurs dans les gares et dans les trains ;
- anime les instances de concertation dans les territoires ;
- assure la communication institutionnelle relative à son rôle d'autorité organisatrice ;
- assure le contrôle de la bonne exécution du service par SNCF et dispose d'un droit d'audit en relation avec l'exercice de ses compétences dans les conditions prévues à l'article 80 ;
- verse une contribution financière d'exploitation à SNCF.

Pour assurer la mise en œuvre de ces objectifs, la Région favorise les échanges avec les régions limitrophes. SNCF lui apporte son assistance, en organisant les échanges entre activités TER afin de lui fournir les informations techniques nécessaires.

La Région favorise le développement du transport public y compris en renforçant le caractère intermodal des différents services de transport, en coopération avec les autres autorités organisatrices de transport.

### 2.2 | Missions de SNCF

SNCF exploite le Service public de transport de voyageurs.

À cet égard, elle a à sa charge les missions suivantes, dans les conditions prévues par la présente convention :

- l'exploitation de l'ensemble des circulations TER Centre de voyageurs effectuées sur le réseau ferré national reprises en annexe 1, ainsi que l'ensemble des circulations techniques nécessaires pour réaliser cette offre ;
- l'exploitation des dessertes routières telles que définies à l'article 17 et selon les modalités définies aux articles 17 à 25 ;
- la mise à disposition et la maintenance des matériels, installations et équipements nécessaires à l'exécution du service, tels que listés dans l'annexe 2 pour les gares et l'annexe 18 pour le matériel roulant ;
- la gestion des services de distribution et de validation des titres de transport ;
- la gestion des services d'accueil et d'information des voyageurs ;
- la gestion des gares, boutiques et points d'arrêt utilisés pour le service TER, dont la liste est reprise en annexe 2, et des services dans les gares desservies par un TER Centre ;
- la gestion des services de sûreté dans les gares et les trains ;
- la gestion des services d'accompagnement ;
- la gestion de la tarification régionale et l'organisation de la promotion commerciale ;

- la mise en œuvre pour le TER Centre de l'offre intermodale et multimodale ;
- la gestion des services permettant d'assurer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ;
- la réalisation des études techniques nécessaires à l'évolution de l'offre.

Dans le cadre de l'exécution de ces missions, SNCF est soumise aux obligations suivantes :

- transporter le voyageur :
  - selon le plan de transport déterminé par la Région (horaires des trains et nombre de places offertes) dans la présente convention,
  - dans les conditions tarifaires déterminées par la Région,
  - avec un service de qualité (ponctualité, capacité des matériels roulants, entretien et propreté des matériels et des installations, information des voyageurs,...) ;
- entretenir et maintenir en bon état de fonctionnement les biens nécessaires à la réalisation du service et affectés à l'activité TER Centre (installations fixes, matériels roulants et autres équipements) afin d'assurer un service de transport répondant à des normes de qualité, de régularité et de sécurité ;
- assurer la continuité du service public ;
- rechercher une amélioration de la qualité de service et de contribuer au développement de la fréquentation ;
- préserver le principe d'égalité entre les usagers ;
- participer à la politique de protection de l'environnement.

En sa qualité d'expert et d'exploitant, SNCF a par ailleurs une obligation d'information, de conseil et d'alerte auprès de la Région. Elle est force de propositions sur toutes les dimensions de l'activité TER

en vue d'assurer la meilleure qualité des prestations du Service public de transport, objet de la présente convention, et un développement harmonisé d'un réseau qui réponde aux attentes des voyageurs.

SNCF est force de propositions en matière :

- d'évolution de la desserte, à chaque étape de la préparation, et au vu d'une analyse critique des résultats commerciaux et de fréquentation,
- d'amélioration de la qualité de service,
- de tarification,
- de modernisation et d'entretien des matériels roulants et de leurs installations de maintenance,
- des aménagements du réseau susceptibles d'améliorer l'exploitation du TER,
- de coordination avec les autres acteurs et activités de SNCF,
- d'analyse des potentiels de fréquentation et les pratiques de mobilité,
- d'impact sur l'activité TER d'investissements en infrastructures (réouverture de lignes),
- de modernisation des gares et de service en gare (études préalables),
- de travaux de prospectives (transversaux entre potentiels, desserte, matériel, etc.),
- de bilan carbone de l'activité TER.

Conformément à l'article 4 de son cahier des charges (décret n° 83-817 du 13 septembre 1983), SNCF gère et organise librement les moyens matériels et humains nécessaires à l'accomplissement de sa mission. En contrepartie, SNCF est soumise à une obligation de résultat.

## ARTICLE 3 | PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE

Le périmètre géographique de la présente convention est délimité par le territoire de la Région Centre étendu à certaines liaisons TER Centre, pour des raisons techniques ou historiques, dépassant le périmètre géographique de la région Centre. C'est notamment le cas de liaisons qui se prolongent en région Ile-de-France :

- Nogent-le-Rotrou–Chartres–Rambouillet–Paris ;
- Tours–Vendôme–Châteaudun–Paris ;
- Orléans–Étampes–Paris.

L'ensemble des dessertes du périmètre géographique au 1<sup>er</sup> janvier 2014 sont reprises au sein de l'annexe 1.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, l'exploitation des lignes routières régulières visées à l'article 17, matérialisées dans la colonne "route" du tableau de l'annexe 1 précitée, sera soustraite du périmètre de la conven-

tion, à l'exception du TAD Bonny–Briare à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2015 et des lignes routières Tours–Chartres, Vendôme–Châteaudun et Châteaudun–Dourdan à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016. L'annexe 1 sera modifiée en conséquence. La Région reprendra en charge la passation, le suivi de l'exécution et la gestion des contrats afférents à leur exploitation.

Afin de favoriser la multimodalité ainsi que la coopération entre les autorités organisatrices, certaines liaisons routières font l'objet de conventions particulières associant la Région et d'autres autorités organisatrices. Ces accords, signés entre les partenaires, définissent pour ces liaisons les modalités pratiques de fonctionnement (tarifications applicables, règles de commercialisation et d'information des voyageurs, etc.). Ces liaisons sont exclues du périmètre de la convention.

## ARTICLE 4 | DURÉE

La présente convention est conclue pour une durée de 7 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014. Elle arrivera à échéance le 31 décembre 2020. Elle ne pourra être reconduite tacitement.

Elle pourra, à l'initiative de la Région, être prolongée par avenant au-delà de son terme initial, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, pour une durée maximum de douze mois.

## ARTICLE 5 | COMPOSITION

### 5.1 | Hiérarchie des documents contractuels

Les documents contractuels sont, dans l'ordre hiérarchique, décroissant :

- la présente convention ;
- ses annexes mises à jour le cas échéant.

En cas de contradiction entre ces documents contractuels, ou de difficulté d'interprétation, ceux-ci priment dans l'ordre de leur énonciation ci-dessus. En application de l'article 83.3, la convention et ses annexes ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant.

### 5.2 | Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations de la présente convention se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres sti-

plations s'effectuera alors aux conditions techniques et financières de la présente convention.

La décision éventuelle de la Région de prolonger la durée de la présente convention de douze mois devra intervenir au plus tard six mois avant le terme de la convention, soit avant le 30 juin 2020 inclus.

pulations garderont toute leur force et leur portée. Les parties conviennent de se concerter dans un délai de trois mois afin de substituer à la stipulation invalidée une stipulation valide par voie d'avenant conformément à l'article 83.3.

### 5.3 | Intégralité de la convention

Les clauses de la présente convention, ses annexes susmentionnées, constituent l'intégralité des accords intervenus entre les parties au titre de l'organisation et du financement des services régionaux de transport collectif de voyageurs TER Centre.

Ils annulent et remplacent toutes les conventions et communications antérieures, orales ou écrites portant sur les mêmes objets. Pour être valide, toute modification de la présente convention doit faire l'objet d'un avenant rédigé et signé par les deux parties.

## ARTICLE 6 | ABSENCE DE RENONCIATION

La circonstance qu'une partie n'exige pas l'exécution d'une stipulation de la présente convention ou renonce à exercer un droit ou un privilège découlant

de la présente convention ne constitue en aucun cas une renonciation à l'exécution de cette stipulation ou à l'exercice de ce droit ou de ce privilège.

## ARTICLE 7 | SOUS-TRAITANCE

SNCF est autorisée à sous-traiter l'exécution de certaines des missions qu'elle réalise dans le cadre de la présente convention. La mise en concurrence des sous-traitants est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables aux contrats passés par les établissements publics gestionnaires de réseaux.

Cette obligation de mise en concurrence s'applique également à la sous-traitance de l'exécution des services routiers :

- réguliers, visés à l'article 17, durant les années 2014 et 2015, selon les modalités prévues au présent article et à l'article 20 ;
- temporaires alternatifs aux services ferroviaires, visés à l'article 17, sur la durée de la convention.

Dans le cadre de la sous-traitance, SNCF est seule responsable, vis-à-vis de la Région, de la bonne

exécution de la totalité des services ainsi que du respect des dispositions de la présente convention. SNCF prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-traités.

SNCF est tenue d'informer la Région de la gestion des services sous-traités pour les services directement affectés à l'activité et de certifier la réalisation du contrôle des services sous-traités par ses soins. La liste des services sous-traités, le nom des entreprises sous-traitantes, la durée des contrats, est transmise chaque année dans le cadre du Rapport d'activité annuel adressé par SNCF à la Région.

Sans préjudice des stipulations du présent article, la sous-traitance des services routiers est effectuée par SNCF selon les modalités prévues au chapitre "Le transport routier" (articles 17 à 25) de la présente convention.

## ARTICLE 8 | COORDINATION ENTRE ACTIVITÉS

### 8.1 | Principes

Compte tenu des imbrications, des mises en correspondance et des conditions de validité croisée des tarifications entre les offres de service régionales et nationales, toute modification de l'une d'entre elles peut avoir des incidences sur les autres offres voyageurs assurées par SNCF, que ce soit concernant les conditions d'exploitation ou la fréquentation des trains, et par là même sur le niveau de charges et de recettes. SNCF est garante de la coordination entre TER Centre et ses autres activités ferroviaires, à ce titre :

- toute modification d'offre de transport affectant le périmètre régional (correspondances, sillons, contraintes de graphique circulation,...) doit être concertée en amont avec la Région ; la Région est, à cet égard, informée tout au long du processus de commande des sillons (trains d'équilibre du territoire, TGV...) et, par ailleurs, des modifications des stipulations de la convention TET ;

- pour ce qui est en lien avec la commande des sillons : au plus tard le 15 novembre de l'année A-1 pour ce qui concerne le changement de service de décembre de l'année A ;
  - ces informations seront réévaluées et mises à jour par SNCF à la suite des retours du gestionnaire d'infrastructure dits des lots 1 et 2 en juillet et septembre de l'année A-1 ;
  - pour le reste : au plus tard 6 mois avant la modification.
- Toute autre modification du service aux voyageurs ou modification tarifaire fait l'objet d'une information préalable à la Région lorsqu'elle a un impact direct sur le service régional dès que SNCF TER Centre en a connaissance.

Les conventions liées au transport de voyageurs, signées entre SNCF et un tiers, doivent :

- lorsqu'elles sont susceptibles d'affecter l'exécution du Service public régional de voyageurs, objet de la présente convention, faire l'objet d'une information préalable avec la Région ;
- lorsqu'elles sont susceptibles d'engendrer des charges financières nouvelles pour la Région, donner lieu à concertation entre la Région, SNCF et le ou les tiers concernés ;
- en cas de réduction de l'offre interrégionale décidée unilatéralement par une autre autorité organisatrice, chacune des parties informe l'autre dès qu'elle a connaissance d'une telle initiative ; la Région et SNCF conviennent d'une solution technique et financière alternative.

### 8.2 | Prestations trains

Les prestations trains correspondent aux dessertes effectuées par le TER Centre sur le territoire de l'Ile-de-France et ouvertes aux voyageurs pour des trajets internes à la région Ile-de-France. La nature des prestations et les montants financiers associés font l'objet d'un accord entre le STIF et la Région Centre.

Le STIF verse ces montants à SNCF qui les déduit de la contribution de la Région Centre. À défaut d'accord entre le STIF et la Région Centre, SNCF déduit de la contribution de la Région Centre les éventuels montants que continue à lui verser le STIF au titre des dessertes susvisées.

Cet accord pouvant prendre en compte un certain nombre de paramètres sur l'offre TER Centre et sa fréquentation, SNCF transmet chaque année à la Région, pour chaque train faisant l'objet de prestations trains, les t/km (en isolant la part réalisée en Ile-de-France), le matériel roulant nominal et la capacité associée selon le format de l'annexe 1, le nombre et la part de voyageurs effectuant des trajets intra-Ile-de-France via les comptages visés à l'article 15.

SNCF Transilien est autorisée à extraire les données relatives aux trains faisant l'objet de la prestation trains dans les bases de données.

### 8.3 | Locations de matériel

Concernant les prêts et emprunts de matériel auprès d'autres autorités organisatrices, un état des lieux technique et financier (par série et par autorité organisatrice de transport) est réalisé par SNCF et transmis à la Région à la date de signature de la présente convention. Les flux financiers relatifs à ces prêts et emprunts relèvent du forfait de charges C1. Toute évolution des locations de matériel validée par l'ensemble des parties prenantes fera l'objet d'un avenant.

SNCF fournit chaque année les données techniques et financières, par série et par autorité organisatrice de transport, relatives à ces locations, sous réserve de l'accord de celles-ci. SNCF adresse à A-1 un état des locations de matériels sous forme prévisionnelle (en même temps que le devis) et à A+1 sous forme de bilan (en même temps que le décompte définitif), spécifiant le montant des recettes et dépenses, par série et par région.

### 8.4 | Traitement des contraintes de conception entre activités

Dans le cadre de la conception du service, telle que définie à l'article 12, si un sillon déjà utilisé par une desserte TER Centre existante est également sollicité par une autre activité assurée par SNCF pour laquelle SNCF assure la commande de sillons, celle-ci préserve les dessertes TER Centre.

Le cas échéant, elle proposera et détaillera une solution alternative concernant les modifications annuelles des dessertes.

## 8.5 | Gestion opérationnelle des capacités

Afin de garantir la qualité du service TER Centre, SNCF met en œuvre, dans le respect des règles d'exploitation définies au Document de référence du réseau (DRR), les dispositions opérationnelles permettant d'éviter, qu'en ligne, un TER à l'heure ne soit retardé afin de réduire le retard d'un train d'une autre activité assurée par SNCF.

En revanche, SNCF peut choisir de retarder un TER, afin d'assurer les correspondances nécessaires aux voyageurs de l'ensemble des activités, si l'impact sur les autres circulations est acceptable dans le cadre des règles d'exploitation reprises au DRR.

Chaque année, 15 jours avant le changement de service, SNCF indique à la Région la liste des correspondances qu'elle estime devoir assurer entre les TER Centre et les dessertes des autres activités. Cette liste figure dans l'annexe 1 relative au plan de transport.

## 8.6 | Affectation des moyens en cas de mouvements sociaux

Lors de mouvements sociaux avec arrêts de travail ne permettant pas à SNCF d'assurer le service normal, SNCF garantit à la Région un traitement équitable dans l'affectation des moyens disponibles entre les différentes activités qu'elle assure.

## 8.7 | Assistance réciproque

En cas de situation très fortement perturbée, suite à de gros incidents ou accidents d'exploitation, les parties conviennent de la possibilité d'une assistance réciproque entre activités voyageurs permettant d'assurer dans les meilleures conditions l'acheminement ou la prise en charge des voyageurs. Ceci peut conduire notamment à des acceptations dérogatoires et exceptionnelles d'emprunt de certains trains à accès limité, voire à des modifications opérationnelles des dessertes assurées.

## ARTICLE 10 | FORCE MAJEURE

SNCF est tenue d'assurer la continuité du service, objet de la présente convention, y compris dans le cas d'aléas normaux liés à l'exploitation, sauf cas de force majeure au sens de la jurisprudence administrative.

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation au titre de la présente convention, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte directement d'événements présentant les caractéristiques de la force majeure.

La preuve de la force majeure pèse sur la partie qui l'invoque.

Si SNCF invoque la survenance d'un cas de force majeure, elle le notifie immédiatement, par écrit, à la Région, en précisant la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures mises en œuvre ou envisagées pour en atténuer les effets.

La Région notifie dans le délai maximum d'un mois à SNCF sa décision quant à l'existence et aux effets du cas de force majeure.

## ARTICLE 9 | RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

### 9.1 | Relations avec les usagers, les tiers et la Région

SNCF est responsable, selon les principes du droit commun de la responsabilité, des dommages causés aux usagers, aux tiers ou à la Région du fait de ses fautes, négligences, imprudences ou de celles des personnes dont elle doit répondre telles que ses préposés et ses sous-traitants ou des biens qu'elle a sous sa garde, y compris le matériel roulant, qu'elle en soit propriétaire ou non, dans le cadre de l'exploitation des services ferroviaires régionaux de voyageurs et des services routiers tels que définis à l'article 17 qu'elle assure au titre de la présente convention.

Elle fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant résulter de cette exploitation.

SNCF doit être en mesure de justifier avoir pris les dispositions utiles pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile à l'égard des usagers, des tiers et de la Région.

### 9.2 | Biens nécessaires à l'exploitation du service

SNCF est responsable des dommages subis par les biens nécessaires à l'exploitation du service dont elle a la garde, à l'exception de ceux relevant du gestionnaire d'infrastructure.

SNCF conserve en particulier à sa charge les conséquences pécuniaires des dommages subis par les matériels roulants, quelles que soient les modalités du financement de leur acquisition par SNCF, quelle que soit la cause du dommage, sauf dispositions mentionnées dans les conventions particulières d'acquisitions.

Toutefois, les parties conviennent qu'en cas de survenance d'un dommage non imputable à SNCF dont le montant est compris entre 1 M€ et 5 M€ HT, celles-ci se rencontrent afin d'étudier les modalités de prise en charge commune dudit dommage.

### 9.3 | Traitement du vandalisme

En sa qualité de gardien des biens mobiliers et immobiliers, et dans le cadre de ses obligations d'entretien, SNCF doit notamment prendre les mesures nécessaires pour prévenir les actes de vandalisme et y remédier. SNCF engage des actions de prévention pour la protection du matériel roulant, notamment les missions de police ferroviaire, la sécurisation des sites de garage (gardiennage, installations), le pelliculage de protection des rames.

Elle procède également, dans les meilleurs délais, aux réparations des dégradations des matériels roulants (bris de glace, gravages de vitres, tags, lacérations de sièges, vols, détériorations d'équipement...). SNCF assure le financement de cette politique de prévention et de réparation des dégradations du matériel roulant dans le cadre du forfait de charges C1.

SNCF informe la Région des actions qu'elle met en œuvre afin d'améliorer la sécurité sur les points d'arrêts TER et dans les trains, ainsi que la protection du matériel roulant à l'encontre des actes de vandalisme. Elle présente à la Région, dans le cadre de la remise du Rapport d'activité annuel, un bilan chiffré des dégradations subies par les matériels roulants liées à des actes de vandalisme. Elle concerte la Région sur le programme d'actions qu'elle envisage de mettre en œuvre à l'encontre des actes de vandalisme.



# Le service de transport régional

# Les dessertes ferroviaires

## ARTICLE 11 | COMPÉTENCES DE LA RÉGION – MISSIONS DE SNCF

### 11.1 | Compétences de la Région

Pour assurer le service, la Région définit sur proposition de SNCF les niveaux de services (fréquence, positionnement horaire, organisation des correspondances, politique d'arrêt, places à offrir).

### 11.2 | Missions de SNCF

Dans son rôle d'expert, SNCF est force de propositions. Elle apporte son expertise technique dans la préparation du service annuel.

Elle réalise chaque année un état des lieux ligne par ligne en utilisant diverses sources (retour des responsables de lignes, CLAD, réclamations usagers, comptages) qu'elle transmet à la Région en même

temps que ses propositions de modifications du service annuel.

Elle évalue les besoins en déplacement et les adaptations d'offre nécessaires. Elle propose à la Région des modifications de desserte.

Dans son rôle d'exploitant, SNCF prépare le service annuel en instruisant les demandes formulées par la Région dans le cadre de l'élaboration du service annuel conformément au calendrier du gestionnaire d'infrastructure.

Elle commande les sillons auprès du gestionnaire d'infrastructure après validation de la Région.

Elle arrête les dispositions techniques nécessaires à la mise en œuvre du service.

L'offre type de l'année A+1 est stabilisée en octobre A. L'annexe 1 présente l'offre de base. Les circulations supprimées pour arriver à l'offre type y figurent barrees. Les circulations routières de substitutions des trains supprimés à l'année y figurent.

Cette annexe 1 reprend pour chaque circulation :

- le n° de circulation,
- le parcours assuré avec origine, destination, arrêts intermédiaires,
- la périodicité,
- les horaires,
- le nombre minimal de places offertes (correspondant à une capacité de matériel existant dans le parc de matériel roulant Centre),
- la composition théorique, la capacité théorique,
- la circulation en heure pleine ou en heure creuse,
- les trains/km.

Par ailleurs, SNCF fournit chaque année pour information, au plus tard au changement de service, la composition théorique de chacune des circulations ferroviaires du TER Centre indiquées à l'annexe 1.

### (c) Plan de transport de référence (PT Réf)

Le plan de transport de référence est constitué de l'offre type modifiée des évolutions de desserte partielles sur la durée du service annuel, en particulier des réductions et évolutions de circulations complémentaires qui peuvent être imposées par le gestionnaire d'infrastructure au titre de l'année A+1 pour réaliser des travaux de toutes natures sur l'infrastructure. Ce plan de transport inclut les substitutions par autocar mises en place conformément à l'article 13.

À cet égard, l'expérience partagée des parties montre que l'impact constaté ces dernières années et amené à perdurer s'établit à 400 000 trains/km. Par conséquent, le plan de transport de référence pour les années 2014 à 2017 correspond à l'offre type moins 400 000 trains/km.

Le plan de transport de référence inclut les adaptations nécessaires lors des week-ends prolongés et les renforcements de capacité des trains lors de grands départs (y compris, lorsque c'est nécessaire, les compléments par autocars). Le descriptif de ces adaptations et de ces renforcements est fourni à la Région au plus tard 2 mois avant leur mise en place.

De même, le plan de transport de référence inclut les adaptations de compositions réalisées pendant les vacances scolaires. La liste des réductions de composition est adressée à la Région 15 jours à l'avance. En cas de désaccord sur un allègement, la Région se réserve le droit de le notifier à SNCF.

En cas de modifications du plan de transport de référence, soit par modification de l'offre de base, soit par modification de l'offre type, sur demande de la Région ou sur proposition de SNCF validée par la Région, SNCF en détermine l'impact sur l'équilibre financier de la convention selon les modalités de prise en charges établies à l'article 671 et transmet à la Région un devis, au format de l'annexe 28, qui précise les incidences des modifications sur les charges et sur les recettes pour l'année de mise en œuvre et en année pleine.

Ce devis de modifications de service donne lieu à la signature d'un avenant et le cas échéant à une modification du montant de la contribution financière prévisionnelle de la Région. L'échéancier prévisionnel de versement des acomptes est corrigé à partir du premier mois suivant la signature de l'avenant. L'annexe 1 de la convention est modifiée en conséquence.

Le plan de transport de référence de l'année A+1 est arrêté en octobre de A. Ce plan de transport de l'année A+1 fait l'objet d'un premier chifrage au 15 juillet de l'année A et d'un devis annuel au 10 septembre A.

Le plan de transport de référence est le fondement de ce devis annuel produit par SNCF. La réfaction de charges prévue à l'article 771 d) s'applique en deçà du volume de trains/km du plan de transport de référence.

### (d) Plan de transport J-7

La grande majorité des travaux est connue à J-7, ce qui permet à SNCF d'informer les usagers en amont sur leurs conséquences éventuelles sur les circulations TER. Le plan de transport J-7 correspond à l'ensemble des trains dont la circulation est prévue à cette date. Ce plan de transport sert de base au calcul des pénalités figurant à l'article 60.

## ARTICLE 12 | DÉFINITION DE L'OFFRE DE TRANSPORT

La Région, en sa qualité d'autorité organisatrice (AO), décide de la consistance de l'offre de transport TER.

### 12.1 | Définition de l'offre de transport

#### (a) Offre de base

L'offre de base correspond à l'offre annuelle souhaitée par la Région, sur la base d'une semaine type, hors des impacts travaux. Les éventuelles variantes de service (w-e. prolongés, vacances) ne sont pas intégrées dans cette offre.

Cette offre de base est amendée tous les ans des évolutions de dessertes décidées par la Région (horaire, nombre d'arrêts,...) par rapport à l'année précédente.

SNCF étudie la faisabilité des demandes de la Région, dans le respect des calendriers, notamment celui du gestionnaire d'infrastructure chargé par le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 de répartir les capacités d'infrastructure du réseau ferré national. SNCF assure auprès du gestionnaire d'infrastructure la commande des sillons dans le respect des demandes de la Région. Lorsque la Région souhaite une modification substantielle ou la création d'une nouvelle desserte, elle établit un cahier des charges qu'elle fournit à SNCF dans des délais compatibles avec le calendrier de travail tel que défini à l'article 12.2.

SNCF peut proposer des modifications de la desserte de base (positionnement des dessertes, politique

d'arrêts, ajout ou suppression de desserte, capacité offerte...) à la Région. SNCF argumente ses propositions au sein d'une note de cadrage transmise à la Région dans des délais compatibles avec le respect du calendrier de travail inscrit à l'article 12.2.

Ponctuellement, de telles modifications peuvent être demandées par la Région ou proposées par SNCF en cours de service. Un calendrier d'étude est alors concerté entre les deux parties.

Sans demande de modification validée par la Région, l'offre de base de l'année A est reconduite pour l'année A+1.

#### (b) Offre type

Pour une année donnée, l'offre type est constituée de l'offre de base modifiée des circulations ou arrêts qui seront supprimés tout au long de l'année du fait de réductions de capacités imposées par le gestionnaire d'infrastructure. Afin de pallier les suppressions de dessertes ferroviaires, la Région peut être amenée à décider de la mise en place de dessertes de substitution par autocar sur la durée du service concerné. Cette offre routière est alors intégrée à l'offre type.

SNCF rend compte auprès de la Région de la commande des sillons qu'elle a effectuée auprès du gestionnaire d'infrastructure, pour le compte de la Région. SNCF justifie, à la demande de la Région, de la commande faite sur un train ou un groupe de trains identifiés dans un délai de 8 jours.

## 12.5 Calendrier de travail

La réalisation du service horaire est soumise à la disponibilité des sillons et aux périodes de travaux indiqués par le gestionnaire d'infrastructure.

Janv. A-2 à déc. A-1	Travaux de pré-construction du service horaire et transmission à RFF pour étude des tracés des trains
	Retour du pré-construit de RFF
	Évolutions TER et autres activités
15 fév. A	Remise à la Région du chiffrage du pré-construit (évolutions de l'offre de base)
	Arbitrage de la Région sur le service à commander (stabilisation de l'offre de base et type)
Avril A	Commande Lot 1 par SNCF
	Prise en compte des évolutions causes travaux, adaptation du service
15 juil. A	Premier chiffrage du plan de transport de référence
Juil. A	<b>Retour RFF Lot 1</b>
10 sept. A	Devis annuel
Sept. A	<b>Retour RFF Lot 2</b>
	Évolutions TER
1 <sup>er</sup> oct.	Remise à la Région des modifications de l'offre type
Déc. A	Changement de service A+1

La construction du plan de transport de référence est réalisée conformément au calendrier suivant.

## ARTICLE 3 LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES

SNCF est chargée d'assurer la continuité du service public de transport de voyageurs, objet de la présente convention.

### 13.1 Situations prévisibles

En cas de perturbations prévisibles du trafic ferroviaire, ou dès lors qu'un délai de 36 h s'est écoulé depuis la survenance des événements source de la perturbation, SNCF met en œuvre un plan de transport adapté.

De manière à limiter les conséquences des perturbations, SNCF tient à jour un plan d'urgence qui comprend :

- des plans de circulations réduits progressifs,
- les processus d'information des voyageurs, selon les modalités définies à l'article 61.3,
- les processus d'information de la Région décrits dans l'annexe 4.

La Région et SNCF peuvent convenir ensemble, sur certaines lignes, de plans de circulations réduits qui doivent être appliqués en cas de perturbations prévisibles du trafic. Ceux-ci figurent alors en annexe 3 de la présente convention.

L'ensemble des informations relatives aux plans de transports adaptés sur une même ligne TER, quelles que soient leurs causes, doivent figurer au sein d'un même document affiché notamment en gare et diffusé sur le site du TER Centre.

La programmation opérationnelle des circulations est transmise par voie électronique au directeur des

infrastructures et des transports de la Région ainsi qu'à toute personne désignée par ses soins dès que le plan de transport est arrêté et diffusé.

Un bilan de la mise en place du plan de transport adapté leur est également adressé par voie électronique dans un délai de 48 h ouvrées suivant la fin de la situation perturbée.

### 13.2 Situations inopinées

En cas d'interruption du service, SNCF s'engage à mettre en place des transports alternatifs, éventuellement routiers, en fonction des moyens localement disponibles. La qualité et la rapidité de prise en charge des voyageurs doivent être recherchées.

Si, dans un délai de 2 heures, aucune circulation ferroviaire ne permet d'acheminer les voyageurs à leur gare de destination et si aucun transport ne peut être mis en place par SNCF, SNCF s'engage à leur prise en charge : coffret collation, hébergement,...

SNCF peut mettre en œuvre des modifications ponctuelles et opérationnelles pour faire face aux aléas d'exploitation (travaux non programmés, incidents...) et adapter à la marge les dessertes de l'offre programmée. Elles ont un caractère d'urgence. Ces mesures peuvent par exemple être les suivantes : renforcement de capacité, mise sur route, modification d'horaires, modification de correspondances, création d'arrêts exceptionnels ou création d'une rupture de charge, autorisation d'accès aux autres trains, y compris aux trains à réservation obligatoire, sans supplément de prix.

SNCF informe les voyageurs des perturbations et des dispositifs mis en place dans les plus brefs délais selon les modalités de l'article 61.3. Elle veille à une parfaite cohérence des informations diffusées sur l'ensemble des canaux d'information utilisés par SNCF. Lorsque la perturbation dure plus de 36 heures, SNCF doit, au-delà de ce délai, définir et communiquer un nouveau plan de transport tenant compte des perturbations.

SNCF informe la Région selon le dispositif d'alerte en annexe 4.

Une fois le trafic revenu à la normale, SNCF adresse par voie électronique un bilan de l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information aux usagers.

## ARTICLE 14 SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OU SPÉCIAUX

Ils consistent en la mise en place d'une desserte particulière pour un temps donné, principalement en accompagnement d'événements se déroulant sur le territoire régional.

SNCF organise ainsi, dans le cadre de la présente convention :

### a) À l'occasion du Printemps de Bourges, chaque année :

- la mise en place sur 2 journées d'1 A/R Orléans–Bourges et d'1 A/R Tours–Bourges en train
- et sur 3 journées la mise en place de 2 A/R Orléans–Bourges et 2 A/R Tours–Bourges en car de 50 places,
- la définition des jours et horaires de circulation se fait d'entente entre SNCF et la Région.

Ces services spéciaux sont inclus dans le forfait de charges C1 prévu à l'article 66.1. L'objectif de recettes définis à l'article 70 prend en compte la circulation de ces trains.

### b) À la demande de la Région formulée deux mois à l'avance, des circulations supplémentaires pour d'autres événements particuliers.

Un complément de contribution d'exploitation d'un montant annuel, plafonné à 20 000 € (aux conditions économiques 2014), est intégré à ce titre au document prévisionnel prévu à l'article 76.1. Ce montant est indexé annuellement selon la formule d'indexation prévue à l'article 67.4.

- La validation de ces dessertes entre la Région et SNCF se fait sur la base d'un devis selon les modalités définies à l'article 67.2 et selon le format de l'annexe 28 adressé par SNCF à la Région et d'un accord formulé par la Région en retour ;
- en cas de non-consommation de cette enveloppe, le montant effectivement pris en compte pour établir le compte d'exploitation définitif prévu à l'article 77 est le montant effectivement consommé.

Tout service supplémentaire ou spécial demandé par la Région au-delà de ce forfait fait l'objet d'un devis soumis à la Région et d'un avenant.

## ARTICLE 15 SUIVI DES DESSERTES - COMPTAGES

Une campagne de comptage est mise en œuvre deux fois par an. Réalisées en mars et octobre de chaque année, ces campagnes de comptage permettent d'obtenir une image de la fréquentation des services, de leur taux d'occupation, des montées et descentes aux points d'arrêt.

Ces campagnes de comptage de l'ensemble des circulations TER sont réalisées sur une semaine type, hors vacances scolaires. La campagne de comptage doit permettre d'obtenir des données fiables sur 90 % des circulations de la semaine (chaque train doit cependant être compté au moins une fois chaque année).

Les données sont transmises sous format Excel selon le format prévu à l'annexe 5, soit fin janvier et fin juin.

Par ailleurs, SNCF réalise à la demande de la Région, des comptages complémentaires sur un maximum de 60 trains, hors ceux de la ligne Paris–Chartres (cette desserte bénéficie d'enquêtes spécifiques), afin de vérifier l'évolution des fréquentations et pour répondre à des questions particulières (dimensionnement d'une substitution, opportunité d'un décalage horaire...).

## ARTICLE 16 PÉNALITÉS RELATIVES AUX COMPTAGES

En cas de sous-réalisation, chaque écart de 1 point à l'objectif de 90 % fixé à l'article précédent fait l'objet d'une pénalité de 2 000 €. La pénalité applicable

est indexée annuellement selon la formule d'indexation prévue à l'article 67.4.

# Le transport routier

## ARTICLE 17 | PERIMÈTRE ET DURÉE

La Région confie à SNCF l'exploitation des services routiers :

- réguliers (notamment les services de substitution au sens de l'article L.2121-3 du Code des transports et les services mixtes complétant le service ferroviaire) ;
- ainsi que des services temporaires alternatifs : il s'agit des services routiers non permanents, effectués en substitution des services ferroviaires, pour assurer la continuité du service en cas de perturbation, notamment en raison de travaux program-

més sur voies ferrées ou de grèves, dans le cadre des plans de transport adapté (PTA).

La Région reprendra la gestion de l'ensemble des services routiers réguliers à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, à l'exception des lignes routières Tours-Chartres, Vendôme-Châteaudun et Châteaudun-Dourdan qu'elle reprendra en gestion le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et du TAD Bonny-Briare qu'elle reprendra au 1<sup>er</sup> septembre 2015.

Les lignes routières régulières sont les suivantes :

Lignes	Date de reprise
Châteauroux-Bourges	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Château-Renault-Vendôme	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Sancerre-Cosne	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Aubigny-Cien	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Tours-Châteauroux	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Lamotte-Beuvron-Romorantin	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Mondoubleau-Vendôme	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Châteauroux-Poitiers	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Thésée-St-Aignan-Romorantin	1 <sup>er</sup> juillet 2015
TAD Châteauroux-Nihems	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Bourges-St-Amand	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Châteaudun-Dourdan	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Blois-Limeray	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Issoudun-Vierzon	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Argenton-Châteauroux	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Montargis-Briare	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Tours-Chinon	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Tours-Château-du-Loir	1 <sup>er</sup> juillet 2015
Chartres-Courtalain-Droué	1 <sup>er</sup> juillet 2015
TAD Thésée-St-Aignan-Montrichard	1 <sup>er</sup> juillet 2015
TAD Bonny-Briare	1 <sup>er</sup> septembre 2015
Tours-Chartres	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Vendôme-Châteaudun	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Nonobstant la reprise par la Région des lignes routières régulières à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, SNCF continuera à assurer un certain nombre de missions en la matière, dans le but notamment de faciliter le service aux voyageurs et l'interopérabilité des modes de transports. Ces missions sont détaillées en annexe 25.

Pour ce qui concerne les lignes reprises par la Région après le 1<sup>er</sup> juillet 2015, les dispositions du présent article et de l'annexe 25 seront pleinement applicables à compter de la date effective de reprise de ces lignes.

## ARTICLE 18 | DÉFINITION DU SERVICE

La Région, en tant qu'autorité organisatrice, définit la consistance et la nature des services. À ce titre, elle décide notamment de la fréquence, du positionnement horaire, de l'organisation des correspondances, de la politique d'arrêt et des places offertes.

Si la modification d'une ligne routière venait impacter une ligne ferroviaire, les parties s'engagent à se

rencontrer préalablement puis à l'issue d'un délai de 6 mois courant à compter de la mise en place de la ligne routière en question, afin d'en évaluer les éventuelles conséquences sur l'exécution de la convention.

La Région bénéficie de l'assistance et de l'expertise de SNCF dans l'exercice de cette compétence.

## ARTICLE 19 | ADAPTATIONS DE SERVICE

Dans les cas de sous-traitance des services routiers, SNCF peut modifier à la marge (+ ou - 5 min) les horaires de ces services pour répondre notamment à un besoin d'exploitation ou de maintien de correspondances.

SNCF en informe préalablement la Région. La Région conserve le droit de s'opposer à cette adaptation.

## ARTICLE 20 | CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE

Jusqu'au 30 juin 2015 pour l'ensemble des lignes routières et jusqu'au 31 décembre 2015 pour les lignes Tours-Chartres, Vendôme-Châteaudun et Châteaudun-Dourdan et au 31 août 2015 pour Bonny-Briare, SNCF peut confier l'exécution des services routiers réguliers à des entreprises de transport routier de voyageurs, selon les modalités prévues à l'article 7 et au présent article.

La Région est associée à la passation des contrats afférents selon les modalités suivantes :

- la Région définit l'offre de service ;
- SNCF élabore le cahier des charges sur la base de l'offre de service définie par la Région ;
- avant le lancement de la procédure par SNCF, celle-ci transmet à la Région l'ensemble du dossier de consultation pour observation ;
- SNCF attribue le marché ; la Région ne participe à aucune phase délibérative conduisant à l'attribution du marché de sous-traitance.

## ARTICLE 21 | DROIT D'INFORMATION DE LA RÉGION

SNCF informe la Région des contrats de sous-traitance des services routiers exécutés ou en cours d'exécution ainsi que de tous les éléments afférents : nom de l'entreprise sous-traitante, caractéristiques des véhicules, dates de conclusion des contrats et éventuels avenants afférents, taux km, volume total de l'offre km, etc.

Dans le cadre des rapports annuels 2014 et 2015, SNCF transmet à la Région un bilan de l'exécution du service.

À la demande de la Région, SNCF communique les documents suivants relatifs aux contrats de sous-traitance des services routiers en cours d'exécution : cahier des charges techniques, cahier des prescriptions spéciales, lettre d'offre technique et ses annexes et lettre d'offre financière définitive. SNCF transmet à la Région les résultats des vagues de comptages (montées-descentes par points d'arrêt, par service) effectués dans les autocars ainsi que le nombre de voyages par origine-destination. Elle transmet également l'état des recettes issues des outils de distribution embarqués.

En cas de défaut de transmission des éléments, objet des deux points précédents, SNCF est redevable des pénalités visées à l'article 81.

Pour les années 2014 et 2015, SNCF transmet à la Région, dans le décompte définitif, un état récapitulatif des charges routières, par contrat, qui fait mention des km commerciaux effectués, des km à vide ainsi que, le cas échéant, des pénalités appliquées aux entreprises en cas de manquement à leurs obligations contractuelles.

## ARTICLE 22 | PARTENARIAT ET COMMERCIALISATION

Afin de favoriser l'intermodalité, des accords sont passés entre la Région et les départements et/ou entre SNCF et les transporteurs routiers. À ce titre, SNCF est tenue d'assurer la commercialisation et l'information des services départementaux selon les conditions décrites dans les accords de commercialisation.

En outre, sur les lignes directement gérées par la Région, des accords sont passés entre la Région, SNCF et les transporteurs routiers. À ce titre, SNCF assure la commercialisation et l'information des

services régionaux selon les conditions décrites dans les accords de commercialisation.

La liste des lignes en accord de commercialisation et/ou en accord de partenariat en 2014 est annexée à la présente convention reprise à l'annexe 6.

SNCF communique à la Région les résultats en voyages et en recettes de chaque ligne faisant l'objet d'un accord de commercialisation, chaque année au moment du décompte définitif.

## ARTICLE 23 | POINTS D'ARRÊT ROUTIERS

SNCF n'est responsable de l'entretien et de la maintenance des points d'arrêt routiers sur les lignes routières régulières que jusqu'au 30 juin 2015. SNCF s'engage à assurer l'entretien et le maintien en état des points d'arrêt. SNCF est autorisée à

sous-traiter cette mission, selon les conditions et modalités prévues à l'article 7.

Un inventaire des équipements des points d'arrêt routiers est annexé à la présente convention (annexe 7).

## ARTICLE 24 | TRANSMISSION DES INFORMATIONS RELATIVES AUX SERVICES ROUTIERS RÉGULIERS

La Région assure à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015 la passation, le suivi de l'exécution et la gestion des contrats concernant l'ensemble des lignes routières régulières visées à l'article 17, à l'exception des lignes routières Tours-Chartres, Vendôme-Châteaudun et Châteaudun-Dourdan qu'elle reprendra en-gestion le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et de Bonny-Briare qu'elle reprendra au 1<sup>er</sup> septembre 2015.

À ces dates, la Région se substitue de plein droit à SNCF dans les contrats avec les exploitants des lignes routières régulières.

La Région confiant à SNCF l'ensemble des lignes routières régulières uniquement pour 2014 et le 1<sup>er</sup> semestre 2015, à l'exception des lignes routières Tours-Chartres, Vendôme-Châteaudun et Châteaudun-Dourdan jusqu'au 31 décembre 2015 et de Bonny-Briare jusqu'au 31 août 2015, SNCF ne procède pas à la passation de nouveaux contrats, sauf autorisation préalable de la Région.

Dans les autres cas, pour assurer la continuité du service, SNCF prolonge jusqu'au 30 juin 2015 les contrats arrivant à expiration.

L'ensemble des équipements et des installations, propriété de SNCF, des points d'arrêt des lignes routières régulières sont inventoriés en annexe 7. Ils sont transférés gratuitement à la Région au 1<sup>er</sup> juillet 2015.

Un diagnostic contradictoire SNCF/Région, renseigné entre autres par les résultats des enquêtes qualité, est réalisé au plus tard le 31 mars 2015. Si le diagnostic identifie des dégradations entravant le service rendu à l'usager et/ou remettant en cause sa sécurité, SNCF s'engage à réaliser les remises à niveau avant la fin de la période transitoire.

La reprise des contrats visée au présent article, ainsi qu'aux articles 3, 17, 20 et 23 ci-dessus, est réalisée à la demande expresse de la Région.

En conséquence, la Région s'engage à garantir SNCF contre toute difficulté de toute nature résultant pour elle de la cession des contrats routiers au profit de la Région, qui serait liée notamment (i) à l'introduction d'un contentieux tendant à l'annulation d'une décision de prorogation d'un contrat routier prise par SNCF à la demande de la Région (avant sa reprise par cette dernière), (ii) à une demande indemnitaire de transporteurs routiers dans le cadre de leurs relations contractuelles avec la Région ou (iii) à l'annulation juridictionnelle de la décision de transfert adoptée par la Région. Dans cette dernière hypothèse, la cession des contrats étant annulée, la Région s'engage à financer les charges routières à nouveau supportées par SNCF dans le cadre de la contribution financière prévue aux articles 73 et suivants de la présente convention.

SNCF garantit la Région contre toute difficulté de toute nature résultant d'une cause antérieure à la date de cession des contrats à la Région.

## ARTICLE 25 | INFORMATION DYNAMIQUE

SNCF est propriétaire du système d'information INFOTER installé sur les lignes routières TER Tours-Châteauroux, Châteauroux-Bourges et Châteauroux-Le Blanc-Poitiers, subventionné par la Région.

Compte tenu de l'obsolescence du système INFOTER, SNCF se charge de déposer les équipements afférents installés aux points d'arrêt avant la rétrocession des points d'arrêt à la Région.

# La politique tarifaire

## ARTICLE 26 | PRINCIPES GÉNÉRAUX

### 26.1 | Rôle de la Région

La Région décide de la tarification du service public de transport régional de voyageurs dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

La Région décide du développement de nouveaux produits tarifaires régionaux en partenariat avec SNCF, de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social, des services régionaux de voyageurs.

Elle décide en association avec les autres autorités organisatrices de transports de la politique tarifaire multimodale et interrégionale.

Enfin, elle définit les évolutions de sa tarification régionale, interrégionale et multimodale en accord avec ses partenaires.

### 26.2 | Missions de SNCF

Dans le cadre du service qu'elle exploite au titre de la présente convention, SNCF met en œuvre la politique tarifaire décidée par la Région ainsi que la tarification nationale.

Elle soumet à la Région des propositions d'évolution de la tarification régionale, multimodale et interrégionale cohérentes avec les objectifs et les demandes de la Région.

SNCF informe et forme son personnel de vente et de contrôle sur les modalités d'usage et d'attribution de l'ensemble de la gamme tarifaire applicable sur le réseau TER Centre et assure l'information des usagers.

Elle perçoit auprès des voyageurs le prix des titres de transport.

## ARTICLE 27 | LES TARIFICATIONS RÉGIONALES

### 27.1 | Périmètre

L'ensemble des tarifications régionales existantes à la date d'entrée en vigueur de la présente convention et leurs modalités sont décrites à l'annexe 8 de la présente convention.

Des conventions tarifaires spécifiques peuvent, en outre, être signées s'agissant de tarification régionale réunissant la Région, SNCF et d'autres partenaires.

Les tarifs régionaux décidés par la Région sont applicables :

- à l'ensemble des voyages réalisés sur le périmètre géographique régional, que ce soit à bord des trains TER et autocars (TER et ceux gérés par la Région) ou à bord de trains nationaux, en dehors des trains à accès limité soumis à réservation ;

- à des voyages dépassant le territoire de la région, dans les conditions définies par convention tarifaire spécifique signée avec la ou les Régions limitrophes permettant leur utilisation sur la totalité du parcours concerné ;
- aux voyages au départ des points d'arrêt TER Basse-Normandie de Condé-sur-Huisne et Bretoncelles, situés sur l'axe TER Centre Nogent-le-Rotrou-Chartres-Paris et à destination de points d'arrêt de la Région, et inversement (l'itinéraire devant se situer totalement en Région, hormis la portion Nogent-le-Rotrou-La Loupe). Pour ce faire, le point de vente de la gare de Condé-sur-Huisne distribue la tarification TER Centre, y compris sur support billettique Multipass (pour les tarifs concernés par la billettique). Cette extension à ces 2 gares concerne également les accords interrégionaux de réciprocité tarifaires signés par la Région et SNCF avec les régions limitrophes.

## 27.2 | Accès aux services d'intérêt national pour complémentarité d'offre

Les conditions de cet accès sont précisées pour chacune des tarifications régionales à l'annexe 9 de la présente convention. L'article 5 du décret n° 2001-1116 du 27 novembre 2001 dispose que les tarifications régionales s'appliquent à bord des services d'intérêt national (hors trains à accès limité) ; elles s'appliquent ainsi aux Intercités sans réservation obligatoire sur le territoire régional.

## 27.3 | Évolution des tarifications régionales

La Région et SNCF s'accordent pour rechercher les évolutions nécessaires aux tarifications régionales afin d'en améliorer l'attractivité. La création, la modification ou la suppression d'une tarification régionale relève de la responsabilité de la Région. SNCF peut proposer à la Région des évolutions de la tarification régionale afin de contribuer à l'amélioration des possibilités de déplacement offertes aux voyageurs. Toute proposition de création ou de modification de tarification régionale à l'initiative de la Région ou de SNCF peut faire l'objet d'une étude préalable instruite par SNCF afin d'en déterminer la faisabilité et les conséquences financières. La Région peut mener des études pour l'éclairer dans ses choix de création et d'évolution de tarifications régionales.

Toute création ou modification de la tarification régionale nécessitera un délai de mise en œuvre :

- pour la création d'une tarification simple (ex. : tarif événementiel), ce délai est de 3 mois à compter de la demande ;
- pour la modification ou la création d'une tarification plus complexe nécessitant une étude exploratoire, ce délai est de 6 mois minimum à compter de la demande. Si, pour des raisons techniques de mise en œuvre, ce délai devait être allongé, SNCF en informerait la Région dans les conclusions de l'étude préalable.

Toute création ou modification de la tarification régionale fait l'objet d'un avenant à la présente convention et/ou aux conventions tarifaires spécifiques, qui précise :

- l'impact financier sur le compte d'exploitation prévisionnel (modification pluriannuelle du forfait de charges C1 prévu à l'article 67 et détaillée en annexe 26) ainsi que les modalités d'application et de distribution ;
- l'impact sur l'objectif de recettes conformément aux dispositions de l'article 70.2.

Dans ce cadre, chaque mise en œuvre d'une création ou d'une modification de tarification régionale fait l'objet de la part de SNCF d'un suivi à 3 mois, puis d'une analyse des impacts (recettes, fréquentation, attentes et réactions des usagers à dire

d'expert, impact sur les autres tarifs, etc.) remise 6 mois après le lancement de la mesure.

## 27.4 | Accords tarifaires

### (a) Dispositions générales

La Région peut mettre en œuvre des produits tarifaires spécifiques avec différents partenaires : régions, AOT intrarégionales, autres partenaires (Pôle Emploi,...).

Une convention est alors conclue par la Région avec les partenaires concernés selon les dispositions prévues à l'article L. 2121-6 du Code des transports. La Région décide, en partenariat avec les autorités organisatrices avec lesquelles elle a passé une convention, des tarifs applicables à ces services. Les évolutions relatives à ces produits tarifaires sont évaluées et décidées en partenariat conformément au dispositif prévu dans la convention concernée.

En vue d'offrir des services homogènes aux voyageurs, un accord tarifaire entre la Région et une ou plusieurs autres régions permet d'étendre le bénéfice des tarifications régionales à des parcours interrégionaux, hors périmètre conventionné, par convention spécifique.

Par ailleurs, des accords d'acceptation de titres ou des accords de réciprocité peuvent être passés entre la Région, SNCF et une ou plusieurs autorités organisatrices de transport. Ces accords donnent lieu à la signature d'une convention spécifique.

L'ensemble des conventions spécifiques à la date d'entrée en vigueur de la convention sont décrites à l'annexe 10 de la présente convention.

### (b) Tarifications intermodales et multimodales

La Région poursuit la démarche entreprise en faveur de l'intermodalité et de la multimodalité sur son territoire.

À ce titre, elle définit et décide, en partenariat avec les autorités organisatrices de transport urbaines ou départementales, la politique de tarification multimodale et intermodale.

La Région associe étroitement SNCF à tout projet de tarification intermodale et multimodale.

SNCF apporte à la Région son expertise technique en réalisant les études de faisabilité ou en participant aux études que pourrait conduire la Région. Elle est force de propositions aux côtés de la Région. La Région peut conclure des conventions tarifaires spécifiques avec d'autres autorités organisatrices et les réseaux exploitants. La Région et les partenaires avec lesquels elle a passé une convention de ce type décident des évolutions tarifaires s'appliquant sur les tarifications multimodales et intermodales concernées.

La Région a pour ambition de poursuivre, avec l'appui technique de SNCF, le lancement de tarifications intermodales combinant le TER Centre et les réseaux de transport en commun urbains et interurbains, ainsi que les services liés aux déplacements (stationnement, vélo,...).

Elle s'associe aux études et perspectives d'intégration tarifaire qui sont menées dans les territoires et informe régulièrement SNCF de ses projets. Elle invite SNCF à ses côtés en tant que de besoin.

Les tarifications intermodales et leurs modalités de fonctionnement à la date d'entrée en vigueur de la présente convention sont décrites à l'annexe 11 de la présente convention.

## 27.5 | Tarifications promotionnelles et événementielles

La Région peut décider de la mise en place d'un tarif promotionnel notamment lié à une manifestation ou un événement régional. La Région saisit SNCF, pour établir une étude préalable et un devis, au minimum 3 mois avant la date de mise en œuvre de ces produits tarifaires limités. SNCF présente à la Région l'étude préalable et le devis au maximum un mois après la date de saisine. La Région transmet sa décision par écrit au plus tard 6 semaines avant la date de mise en œuvre.

SNCF peut également proposer à la Région, sur le service objet de la présente convention, des réductions tarifaires de portée régionale à caractère ter-

ritoriaire dans le cadre de sa politique commerciale. SNCF sollicite l'accord de la Région sur le lancement d'un produit tarifaire événementiel au moins trois mois avant sa mise en œuvre. Cette demande est accompagnée d'un argumentaire et d'un devis détaillés. L'accord de la Région est réputé donné si elle ne s'y est pas opposée formellement par écrit 6 semaines à compter de la réception de la demande.

La Région et SNCF s'accordent par voie d'avenant sur l'intégration des conséquences financières sur l'objectif de recettes selon les dispositions de l'article 70.2, et éventuellement sur les charges, dans le compte d'exploitation prévisionnel annuel (modification pluriannuelle du forfait de charges C1 prévu à l'article 67 et détaillée en annexe 26).

Chaque mise en œuvre d'une tarification promotionnelle à l'initiative de la Région ou de SNCF fait l'objet de la part de SNCF d'une présentation des résultats 2 mois après la fin de la promotion.

Un état récapitulatif des tarifications promotionnelles ponctuelles est fourni par SNCF dans le cadre de la remise du Rapport annuel d'activité.

## ARTICLE 28 | LES TARIFICATIONS NATIONALES

Les tarifications nationales homologuées par l'État sur proposition de SNCF s'appliquent sur l'ensemble des services objets de la présente convention.

SNCF avise la Région dès que l'information est disponible :

- des projets de modifications tarifaires qu'elle soumet à l'homologation de l'État ;
- des conditions d'évolution globale des tarifs nationaux. À chaque hausse tarifaire, SNCF trans-

met à la Région les nouvelles grilles et nouveaux barèmes applicables aux tarifs régionaux ainsi que ceux relatifs au tarif national ;

- de tout projet de modification des tarifs nationaux et des impacts éventuels sur la tarification régionale.

En cas d'évolutions de la tarification nationale, SNCF en évalue les éventuels impacts financiers et opérationnels sur le service objet de la convention.

## ARTICLE 29 | LE SUIVI DES TARIFICATIONS

SNCF remet chaque trimestre à la Région un bilan détaillé des ventes des produits tarifaires (régionaux et nationaux) réalisées pour le TER Centre selon le format repris en annexe 12.

Une analyse des évolutions observées et des résultats constatés sur les tarifications régionales et nationales est fournie chaque année par SNCF à la Région dans le cadre du Rapport annuel d'activité.

# La billettique et la distribution

## ARTICLE 30 | LA BILLETTIQUE

La Région a financé la mise en place d'un système billettique sur l'ensemble des lignes TER depuis 2002. SNCF est propriétaire de l'ensemble du matériel acquis et des logiciels développés ou commandés dans le cadre de la mise en place et du développement du système billettique.

Leur liste figure en annexe 13.

La poursuite du déploiement billettique, les évolutions du système et le renouvellement des équipements feront l'objet d'un dispositif conventionnel spécifique entre la Région et SNCF qui en précisera notamment les conditions et modalités.

Lorsque l'achat des matériels et logiciels spécifiquement développés pour la Région est financé en tout ou partie par la Région, SNCF en conserve la propriété tant qu'elle assure la gestion du système billettique dans le cadre de la présente convention. À l'issue de la présente convention, ces matériels et logiciels reviennent en pleine propriété à la Région. Le transfert de propriété sera opéré gratuitement à la Région pour ceux qu'elle a financés intégralement ou donnera lieu au versement d'une somme calculée sur la base de la valeur résiduelle au prorata de son financement pour ceux qu'elle a financés partiellement.

La Région est propriétaire des portions de secret des clés de sécurité billettique et des porte-clés associés, dont elle confie la responsabilité de la garde à SNCF. La fabrication de nouveaux éléments de sécurité (SAM) sera décidée et financée par la Région.

Les données brutes des activités billettiques (émission d'application transport sur tout support, ventes, contrôles, validations, opérations de service après-vente) sont la propriété de SNCF. L'ensemble de ces données brutes sont mises, trimestriellement, à la disposition de la Région suivant l'annexe 14. Les données de validation et de contrôle seront préalablement soumises au cryptage du numéro de chaque carte.

Si la Région souhaite réaliser une opération commerciale ciblée auprès des usagers nécessitant de sa part la connaissance de données personnelles de ces usagers, SNCF transmet ponctuellement à la demande de la Région les données nécessaires.

L'ensemble de ces données est transmise sous réserve des règles fixées par la CNIL.

Enfin, dans le cadre de la démarche partenariale entreprise avec l'ensemble des autorités organisatrices des transports en faveur de la multimodalité, la Région travaille à une convention d'intermodalité billettique sur son périmètre que SNCF est tenue de respecter et de mettre en œuvre dès lors que les coûts afférents sont pris en charge par la Région.

Par ailleurs, il peut être mis à disposition de SNCF des outils de distribution et/ou de contrôle pour faciliter notamment la distribution des titres d'autres autorités organisatrices des transports. Ces prestations devront faire l'objet d'une convention spécifique entre les parties prenantes.

## ARTICLE 31 | LA DISTRIBUTION

SNCF assure la commercialisation et la distribution des titres de transports régionaux TER Centre (tarifications spécifiques applicables en région Centre) par le personnel, au guichet d'une gare ou dans une boutique SNCF et pour certains titres et sous certaines conditions par le biais :

- des distributeurs de billets régionaux, dans une gare ou un point d'arrêt de la région Centre ou desservi par une desserte TER Centre ;
- du Centre d'abonnement TER, pour la vente des titres avec prélèvement automatique ;
- du personnel à bord des trains et des autocars ;
- de systèmes de vente à distance (Internet...) ;
- du système NOVATER, pour la vente des titres chez les commerçants.

SNCF assure également la commercialisation et la distribution des titres de transports nationaux et internationaux en fonction des possibilités techniques des différents canaux.

Chaque année, SNCF communique à la Région au plus tard le 30 juin les résultats des différents modes, canaux et points de distribution. Sur la base de différents scénarios chiffrés par SNCF, la Région et SNCF se concertent sur les évolutions à apporter au schéma de distribution à mettre en œuvre l'année suivante. Au fur et à mesure, SNCF apporte son expertise sur les évolutions technologiques et sur leurs perspectives de déploiement pouvant impacter le schéma de distribution.

# Le contrôle et la lutte contre la fraude

## ARTICLE 32 | OPÉRATIONS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le contrôle et la lutte contre la fraude constituent un outil d'égalité entre les voyageurs mais également un élément important de préservation de la sûreté et de la sauvegarde des recettes.

SNCF est responsable des opérations de contrôle et de lutte contre la fraude.

SNCF s'engage à mettre en place un contrôle systématique à bord des trains accompagnés, en complément des missions de sécurité et de sûreté.

Elle s'engage également à renforcer l'efficacité de la lutte anti-fraude en augmentant de manière significative le nombre de contrôles renforcés à bord.

Année	Nb de trains traités par un contrôle renforcé à bord
2014	9 000
2015	10 000
2016	12 000
2017	15 000

Tout objectif non atteint fait l'objet d'une pénalité de 500 € pour 1 % d'écart inférieur à l'objectif aux conditions économiques 2014, indexée selon la formule de l'article 67.4.

En complément, SNCF met en œuvre d'autres moyens adaptés aux comportements de fraude constatés sur le TER Centre.

## ARTICLE 33 | INFORMATION ET CONTRÔLE DE LA RÉGION

SNCF présente chaque année, au 31 mars, un tableau de bord reprenant les indicateurs trimestriels suivants issus des statistiques remontées par les équipes spécialisées :

- taux de voyageurs contrôlés,
- taux de situations irrégulières,

- nombre de trains ayant fait l'objet d'un contrôle renforcé,
- autres opérations de contrôle.

Elle présente également un bilan des actions de lutte contre la fraude et des résultats obtenus.

# Les études et enquêtes spécifiques

## ARTICLE 34 | CONTENU ET PROGRAMMATION

Au-delà de son obligation de conseil et des autres études mentionnées dans la présente convention et visées à l'annexe 15, SNCF peut, à la demande de la Région, mener des études sur des problématiques particulières.

Un programme d'études est ainsi élaboré conjointement entre la Région et SNCF au dernier trimestre de chaque année pour l'année qui suit. Il définit le contenu et les attentes des commandes régionales. Il pourra être amendé à la demande de la Région en cours d'année en fonction des besoins émergents.

Le coût des études et enquêtes spécifiques (au-delà de l'obligation de conseil) est inclus dans le montant du forfait de charges mentionné à l'article 67, à hauteur de 100 journées d'études par an.

Un suivi de la consommation et de l'affectation de cette enveloppe est transmis quadrimestriellement à la Région.

Si le besoin annuel d'études dépasse le volume défini à l'article ci-dessus, la Région se réserve la possibilité de solliciter SNCF pour des études complémentaires, qui lui transmet alors un devis détaillé. Dans ce cadre, une étude spécifique sur la tarification et la connaissance des besoins des usagers, plafonnée à 300 000 euros, sera réalisée sur 2014-2015 et cofinancée à parité par les parties.

# La communication

## 36.1 | Principes généraux

La Région et SNCF élaborent et assurent conjointement la mission de communication commerciale, qui vise à conquérir de nouveaux marchés en développant le trafic et les recettes.

La communication commerciale recouvre l'ensemble des actions et supports de communication mis en œuvre pour assurer la promotion des tarifs, produits et services TER Centre, ainsi que les fiches horaires.

## 36.2 | Fonctionnement

La communication commerciale fait l'objet d'un plan média prévisionnel annuel proposé par SNCF à la Région au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre de l'année précédente. Il est validé conjointement par la Région et SNCF.

Les supports de communication doivent respecter les principes suivants :

- une charte graphique et visuelle est définie annuellement et conjointement ;
- la conception de tous les documents (visuels, sonores,...) est faite conjointement par la Région et SNCF.

Pour chaque action, les documents définitifs (visuels et sonores), le plan média spécifique et le budget sont soumis par SNCF à la Région pour validation. SNCF met alors en œuvre ces actions de communication.

Sauf événement exceptionnel justifiant un plan de communication spécifique, l'enveloppe budgétaire annuelle de la communication commerciale est de 650 000 euros HT. Les charges correspondantes sont intégrées dans le compte d'exploitation conformément à l'article 68 (C2). À ce titre, le mon-

tant de l'enveloppe budgétaire annuelle constitue un plafond qui ne peut être dépassé sans l'autorisation préalable de la Région.

SNCF adresse à la Région mensuellement la liste et le montant des dépenses engagées, commentées techniquement et financièrement.

Par ailleurs, SNCF fournit annuellement au 1<sup>er</sup> trimestre de l'année A un état des justificatifs visuels de communication de l'année A-1, sous forme d'un ouvrage.

Dans la limite de l'espace disponible et à sa seule discrétion, la Région peut relayer à titre gracieux les campagnes de communication commerciale de TER Centre sur les supports dont elle assure la rédaction et la diffusion ou distribution, notamment le magazine O Centre et le site Internet [www.regioncentre.fr](http://www.regioncentre.fr)

Toute insertion d'un document de communication commerciale de TER Centre dans un support de la Région doit faire l'objet d'une information préalable auprès de SNCF, qui dispose d'un délai de quinze jours pour faire part de ses éventuelles remarques.

## 36.3 | Actions complémentaires

En plus du plan annuel prévu à l'article 36.2 ci-dessus, SNCF peut mener des actions complémentaires de communication commerciale, qu'elle conçoit et finance seule. Si cette communication utilise la charte graphique commune présentée à l'article 39, elle sera soumise à la validation préalable de la Région, qui dispose de deux semaines pour faire valoir ses observations.

Si elle n'utilise pas la charte graphique commune, elle fera l'objet d'une information à la Région qui dispose de deux semaines pour faire valoir ses observations.

## 37.1 | Principes généraux

Dans le cadre de l'organisation d'événements de promotion du TER ou de manifestations organisées en gare, telles que les inaugurations ou autres événements ponctuels, la Région et SNCF s'informent mutuellement le plus tôt possible d'une telle demande ou initiative au plus tard 3 mois avant la date souhaitée de l'événement.

La Région se réserve le droit de refuser toute opération proposée par SNCF.

## 37.2 | Fonctionnement

En tenant compte des délais nécessaires à la préparation et des contraintes techniques, notamment ceux mentionnés à l'article 14, la Région et SNCF arrêtent la date, le programme et l'organisation technique de chaque opération.

Ces opérations sont mises en œuvre et financées conjointement par la Région et SNCF selon les principes suivants :

- la part du coût des circulations spéciales assurées le jour de l'événement avec du matériel SNCF cor-

respondant aux charges de type C1, telles que définies à l'article 67, ainsi que les frais de personnel SNCF contribuant à l'organisation (établissement des plans de prévention, organisation en amont et présence le jour de l'événement, nettoyage des bâtiments,...), sont à la charge de SNCF dans la limite du montant mentionné à l'article 14 ;

- les frais de réception des opérations de communication événementielle de faible ampleur (inauguration des gares régionales, conférences de presse,...), organisées sur des sites SNCF, sont inclus dans le forfait de charges C1, dans la limite de 5 000 euros HT cumulés par an ;
- les événements ou manifestations organisés dans des gares ayant pour objet la promotion du transport ferroviaire régional ou la promotion touristique, économique, sociale, sportive et culturelle de la Région pourront être réalisés dans la limite d'un forfait annuel de 19 000 euros HT correspondant à l'occupation du domaine gares et connexions. Ils sont inclus dans le forfait de charges C1 ;
- les autres prestations (animations, accueil, réceptions,...) et les coûts excédant les seuls précédemment définis sont à la charge de la Région.

La Région, en sa qualité d'autorité organisatrice, conduit de sa propre initiative la communication institutionnelle liée à sa compétence en matière de transport collectif. Elle s'organise autour de deux axes :

- la communication dite "générale" valorisant la politique menée par le Conseil régional dans son rôle d'aménagement du territoire et de développement du transport public régional ;
- la communication dite "particulière" liée à la réalisation de certaines opérations dont notamment le lancement de nouveaux matériels, produits ou services, la création de nouvelles dessertes, l'organisation d'événements.

La Région définit, finance et conduit la communication institutionnelle.

Elle informe SNCF, qui fera valoir ses observations dans un délai de 15 jours, de ses campagnes de communication institutionnelle, lorsqu'elles concernent le TER, préalablement à leur mise en œuvre. Dans le cas où cette communication utiliserait l'image de SNCF, elle sera soumise à sa validation préalable.

Par ailleurs, la Région peut relayer sa politique régionale à bord des trains et dans les gares.

## À bord des trains :

- utilisation de cadres affiches installés dans le matériel roulant dans la limite de deux campagnes institutionnelles par an pour une durée maximale de 4 semaines chacune ;
  - opérations de banquetage de flyers et/ou matériel publicitaire, supports rédactionnels spécifiques dans la limite de 6 opérations par an, sur une ou deux journées de distribution.
- Pour ces prestations à bord des trains, la Région en fait la demande à SNCF au moins 2 mois avant leur mise en œuvre.

## En gare :

SNCF autorise la Région à mener des opérations de distribution dans les gares, flyers et/ou matériel publicitaire, supports rédactionnels spécifiques dans la limite de 4 opérations par an, sur une ou deux journées de distribution.

La demande d'opération de ce type doit être faite au moins un mois avant sa mise en œuvre.

En fonction de l'espace disponible dans les supports de présentation en gare, la Région pourra déposer des documents institutionnels ayant trait aux politiques de transport et d'aménagement du territoire. Ces documents devront obéir aux normes techniques transmises par SNCF (format, poids maximum, etc.) et le respect de ces normes techniques sera contrôlé par SNCF avant mise en place dans les gares.

La charte graphique est constituée par l'identité visuelle et les logos.

### 39.1 | Définition de l'identité visuelle

Pour les actions de communication institutionnelle relatives au TER Centre, la Région est libre d'utiliser toute identité visuelle qui lui convient.

Pour les actions de communication commerciale, la Région et SNCF auront recours à une identité visuelle commune. Elle peut faire l'objet d'évolution durant la période de la présente convention. Les modifications sont concertées entre les deux parties. En cas de changement de l'identité visuelle faisant l'objet d'un appel d'offres, un délai de 4 mois à compter de la demande est nécessaire afin de mener les consultations auprès des différentes agences.

### 39.2 | Utilisation des logos

L'utilisation conjointe des trois logos (Région, SNCF et TER Centre) est obligatoire lors de toute opération de communication, qu'elle soit commerciale, événementielle ou institutionnelle, relative aux services objets de la présente convention.

À cette fin, chaque partie informe l'autre des évolutions de son logo. Ces modifications sont prises en

compte dans les opérations de communication dès que possible.

Lorsqu'une des parties souhaite utiliser le logotype "TER Centre" sans le logo de l'autre partie, elle doit l'en informer au moins un mois à l'avance. Chaque partie peut s'opposer à cette utilisation individuelle en cas d'atteinte à son image.

La Région et SNCF conservent en toutes circonstances la possibilité de refuser l'apposition de leur logo.

### 39.3 | Déclinaison "TER Centre"

Les marques "TER" et "TER Centre" ont fait l'objet d'un dépôt par SNCF.

La Région dispose de son logo et de sa charte graphique.

La déclinaison "TER Centre" matérialise le partenariat entre SNCF et la Région.

Dans le cadre de la présente convention, SNCF accorde à la Région une licence d'exploitation à titre gratuit de la marque TER Centre et du logotype associé pour l'exploitation du transport routier qui figure à l'annexe 16 de la présente convention.

Toute évolution de la déclinaison "TER Centre" et du logotype associé ne pourra être décidée par SNCF sans information préalable de la Région.

### 41.1 | Expérimentation

SNCF assurera une veille technologique dans le domaine de la performance environnementale sur le matériel roulant, les bâtiments et les mobiliers dans le but de proposer à la Région des expérimentations innovantes (éclairage dans les gares et les trains, entretien et nettoyage, performances énergétiques...).

### 41.2 | Bilan carbone

SNCF fournira l'ensemble des données et informations nécessaires à l'élaboration des bilans carbone que souhaitera établir la Région, pour se mettre en conformité avec les évolutions réglementaires ou pour répondre à des objectifs propres.

### 41.3 | Écoconduite

SNCF poursuivra la mise en œuvre des plans de formation afin de former la totalité des agents de conduite à la conduite rationnelle favorisant les économies d'énergie.

Les utilisateurs de véhicules de service bénéficieront d'une formation à l'écoconduite.

### 41.4 | Gestion des déchets

SNCF développera progressivement sur la durée de la convention le tri sélectif des déchets dans les gares en prenant en compte, selon le type de déchets, leur collecte et leur valorisation. Une sensibilisation des agents concernés sera également menée. Les investissements nécessaires pourraient être pris en charge dans le cadre de convention spécifique.

### 41.5 | Politique d'achats

SNCF développera une politique d'achats durables. Elle orientera chaque fois que cela est possible ses choix de mobilier en gare vers des matériels et matériaux écoconçus.

### 41.6 | Performance et sobriété énergétiques

Les travaux de réhabilitation des gares B et C intégreront l'amélioration de la performance énergétique de ces bâtiments.

Les bâtiments voyageurs devant faire l'objet de travaux (remplacement de menuiseries, de chaudières, réfections de toiture...) bénéficieront en priorité d'un bilan énergétique préalable. SNCF réalisera progressivement d'ici à l'échéance de la présente convention un bilan énergétique de tous les bâtiments voyageurs occupés, assorti de scénarios de travaux mettant en évidence les performances énergétiques visées par poste de travaux.

SNCF recherchera et installera dans les gares (bâtiments voyageurs et espaces extérieurs) les équipements d'éclairage économes, en quantité adaptée aux usages et éligibles aux certificats d'économie d'énergie.

SNCF recherchera également les moyens d'améliorer la performance énergétique des gares du segment A.

Le bilan annuel des actions énumérées dans cet article 41 sera communiqué à la Région dans le Rapport annuel d'activités.

## Le développement durable et solidaire

La Région Centre et SNCF concourent au développement de l'emploi et à l'insertion sociale de publics éloignés durablement du marché du travail ou qui ont des difficultés particulières liées à des situations de handicap.

À cette fin, pour les marchés relatifs à la modernisation, l'équipement et l'accessibilité des gares et des haltes, à chaque fois que la nature et le montant des travaux le permettent, SNCF intègre dans les cahiers des charges des conditions d'exécution visant à promouvoir l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion, sans toutefois que ces conditions aient un effet discriminatoire à l'égard des candidats potentiels, conformément à l'article 14 du Code des marchés publics.

SNCF s'engage également à développer des contrats d'achat auprès du secteur protégé et adapté. Certains marchés ou lots d'un même marché pourront être réservés aux entreprises adaptées mentionnés aux articles L. 5213-13, L. 5213-18, L. 5213-19 et L. 5213-22 du Code du travail ou aux établissements et services d'aide par le travail, mentionnés à l'article L. 344-2 du Code de l'action sociale et des familles, à condition que cette information soit indiquée dans l'avis de publicité.

Le bilan annuel des actions menées en faveur de l'insertion sociale sera communiqué à la Région dans le Rapport annuel d'activités.



# Infrastructures et matériels roulants

# Les infrastructures

## ARTICLE 42 | PRINCIPE

SNCF prend toutes les dispositions nécessaires pour répondre aux exigences du gestionnaire d'infrastructure afin d'obtenir l'autorisation d'accès à l'infrastructure ferroviaire.

La Région et SNCF se tiennent informées, dès qu'elles en ont connaissance, de tout projet de modification de la consistance et de la performance de l'infrastructure ferroviaire envisagé par le

gestionnaire d'infrastructure sur le territoire régional ou sur une autre partie du réseau située sur le territoire national pouvant avoir des conséquences sur l'exploitation du TER Centre.

En cas de restriction durable sur l'utilisation du réseau, SNCF en informe dès qu'elle en a connaissance la Région pour convenir des adaptations de l'offre qui seraient rendues nécessaires.

## ARTICLE 43 | DÉFINITION DES CHARGES

Les redevances d'infrastructure sont la contrepartie de l'octroi et de l'utilisation de capacités d'infrastructure sur le réseau ferré national, en vertu de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 97-446 du 5 mai 1997.

SNCF transmet chaque année, avant le 31 mai de l'année A+1, le fichier informatique consolidé par type de redevance de l'ensemble des péages de l'année A, selon le format fourni par le gestionnaire d'infrastructure (annexe 17). Ce document sera complété des données utiles à la vérification par la Région des erreurs de facturation entre activités SNCF, redressées au titre de l'année A.

Par ailleurs, il appartient à SNCF de faire valoir auprès du gestionnaire d'infrastructure les préjudices subis pour la non-exécution du service résultant d'indisponibilité de l'infrastructure ou de la signalisation en application du DRR.

En cas de perturbations de longue durée du service régional résultant d'une dégradation de la performance constatée sur une ou plusieurs sections du réseau exploité, SNCF et la Région se rapprochent à l'initiative d'une des deux parties afin de déterminer les modalités à mettre en œuvre. Si la Région engage des discussions avec le gestionnaire d'infrastructure, SNCF lui apporte son assistance technique.

Un accord-cadre entre SNCF et le gestionnaire d'infrastructure peut prévoir les dispositions applicables pour l'allocation pluriannuelle des capacités d'infrastructure requises et pour la reconduction des dessertes non modifiées du service précédent. SNCF saisira au préalable et dans des délais raisonnables la Région afin d'étudier ces dispositions en concertation avec elle.

# Le matériel roulant

## ARTICLE 44 | PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le parc de matériel roulant figurant dans l'annexe 18 est affecté au service public ferroviaire d'intérêt régional. Il est financé par la Région, par voie de convention de financement, ou hérité de la période précédant la régionalisation.

SNCF est propriétaire des matériels roulants pendant la durée de la présente convention, excepté lors de financement par voie de crédit-bail, où elle

est sous-locataire. Dans tous les cas, SNCF assure la responsabilité des volets sécurité et technique du matériel et son maintien en état.

SNCF assure l'ensemble des opérations nécessaires au maintien dans un état correct de fonctionnement de la totalité du parc utilisé pour réaliser le service TER Centre.

Cette mission de maintenance du matériel est assurée dans le cadre du forfait de charges C1, à l'exception des opérations suivantes :

- le remplacement des boîtes de vitesses et bogies financé par SNCF, qui fait l'objet d'une prise en charge par la Région via les charges de capital ;
- celles qui font l'objet d'une convention de financement spécifique entre SNCF et la Région relative à un programme pluriannuel :
  - de remplacement des 5 organes suivants : moteurs thermiques et électriques, attelages, climatiseurs et essieux,
  - d'opération permettant de redonner du potentiel au matériel roulant TER Centre (allongement de la durée de vie du matériel et de la valeur nette comptable).

Par ailleurs, en cas d'opération à caractère impératif non traité dans une convention de financement spécifique, les parties se rencontrent afin d'échanger sur la nature, le montant et les modalités de prise en charge financière pouvant modifier le programme pluriannuel industriel. En cas désaccord entre les parties entraînant une immobilisation du matériel, aucune pénalité ne sera due par SNCF pour les matériels concernés sauf en cas de manquement établi à ses obligations, notamment d'entretien et de maintenance.

Le matériel financé par la Région assure prioritairement des missions du TER Centre. SNCF utilise ce matériel de manière régulière pour l'exécution du plan de transport de référence.

Le sort du matériel roulant en fin de convention est fixé à l'article 84.1 de la présente convention.

## ARTICLE 45 | INVENTAIRE

SNCF renseigne la Région sur les caractéristiques du matériel roulant. Dans ce cadre, elle transmet :

> un tableau identifiant les caractéristiques techniques du parc au 31 décembre, annuellement, au plus tard au 31 janvier de l'année suivante (annexe 19) :

- la série, son nom,
- le nombre de rames,
- l'identifiant,
- le centre de maintenance auquel il est principalement rattaché,
- la date de mise en service,
- la dernière date de rénovation,
- la date d'échéance de la prochaine décision : prolongation, radiation...
- la date de radiation si elle a lieu dans les 2 années qui suivent ;

> un catalogue du parc matériel (annexe 20) est tenu à jour par SNCF et adressé à la Région à chaque modification et, pour sa première version, au plus tard en juin 2014 ; il indique pour chaque série :

- l'effectif,
- la capacité et le nombre de places en 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> classe,
- les équipements de confort (espace PMR, SIVE, espace vélo, climatisation, volume de la bagagerie, nombre de cadres d'affichage),
- le niveau d'accessibilité (nombre de portes et leur largeur, hauteur du plancher, etc.),
- le nom du constructeur,
- l'année de mise en service et la date de la dernière modernisation,
- les opérations majeures de maintenance à envisager à moyen et long terme, en précisant pour chacune des séries l'échéance de temps probable,
- la longueur, le type de motorisation, la vitesse limite, la consommation catalogue diesel et électrique, la présence ou non d'un dispositif EAS,
- les lignes sur lesquelles le matériel est affecté,
- des photos représentant l'intérieur et l'extérieur du matériel,
- un diagramme.

## ARTICLE 46 | INFORMATION À LA RÉGION

### 46.1 | Généralités

SNCF renseigne la Région sur l'état du parc matériel et l'éventuel impact dans la production du service. Dans ce cadre, elle fournit :

> le taux mensuel par série de respect de l'engagement des rames (pourcentage, par série, de jours où l'engagement nominal prévu a été respecté, indicateur 29) transmis le 10 de M+1. Ce document est accompagné d'une note expliquant les éventuels écarts (cycle de maintenance prévu, immobilisation suite à accident, etc.). Les engagements

nominaux par série et par jour de semaine (hors allègement ou forçement durant les vacances) sont transmis annuellement, simultanément, au fichier reprenant les compositions théoriques ;

> un indicateur de la fiabilité par série, produit chaque trimestre, y compris pour les rames neuves sous SAV Constructeur, transmis le 30 du mois suivant l'achèvement du trimestre. Il indique le nombre et la nature des incidents significatifs par mois et par série. Un commentaire doit rendre compte à la Région de la performance de son parc (fragilité structurelle ou conjoncturelle, série à risque, etc.).

SNCF adresse une alerte à la Région par e-mail en cas de dégât qui entraîne une immobilisation de la rame estimée à au moins 30 jours. Afin de permettre à la Région de décider de sa politique d'acquisition de matériel roulant, SNCF, dans son rôle de conseil, transmet les coûts de maintenance d'une série de matériel.

#### 46.2 | Utilisation du matériel

Le matériel TER Centre peut, à titre exceptionnel ou en raison d'urgence, assurer les dessertes d'autres activités de manière ponctuelle et inopinée. Ces utilisations ne peuvent se faire au détriment des dessertes TER Centre. De même, le TER Centre peut avoir recours à du matériel provenant d'autres activités dans le cadre de l'assistance mutuelle.

Conformément à l'article 8.3 relatif aux locations de matériel, SNCF renseigne la Région sur l'usage qui est fait du parc matériel dans ce cadre.

SNCF produit trimestriellement, le 30 du mois suivant l'achèvement du trimestre, un état des utilisations exceptionnelles de parc venant d'autres activités ou au profit d'autres activités. Les assistances pour les locomotives ne sont pas incluses dans ce suivi. Cet état mentionne le type et le nombre de matériels utilisés, la durée du prêt, les dates et parcours effectués, le kilométrage effectué ainsi que les raisons du prêt.

Pour toute desserte ne relevant pas des cas prévus à cet article, une pénalité de 5 € HT par train/km sera appliquée. Cette pénalité est indexée annuellement selon la formule prévue à l'article 674.

## ARTICLE 47 | DESIGN INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR DES RAMES

La Région, en tant que financeur du matériel roulant, est le seul décisionnaire en matière de design intérieur et extérieur des rames dans le respect de la réglementation en vigueur. Le pelliculage et l'harmonie intérieure sont retenus par la Région. SNCF

joue un rôle de conseil portant sur la maintenabilité et la nettoyabilité des matériaux. La Région autorise SNCF à apposer son logo sur le matériel roulant.

## ARTICLE 48 | ARRIVÉE DE NOUVEAUX MATÉRIELS

#### 48.1 | Homologation du matériel

En cas de commande de nouveaux matériels, la Région signe une convention avec SNCF, qui précise notamment les caractéristiques techniques et les périodes de livraisons des rames. SNCF saisit l'EPSF pour le compte de la Région, selon les procédures nécessaires, afin d'obtenir l'autorisation de mise en exploitation commerciale du matériel roulant sur le périmètre ferroviaire adéquat aux circulations régionales.

SNCF prend en charge l'ensemble des procédures nécessaires à la circulation du matériel et saisit le gestionnaire d'infrastructure pour s'assurer de la compatibilité du matériel avec l'infrastructure sur laquelle il doit circuler. SNCF a un devoir d'alerte en cas de difficulté rencontrée sur ces différents sujets.

#### 48.2 | Anticipation

Lorsque la Région envisage l'acquisition de matériel neuf, elle communique à SNCF son expression de besoins (capacité, énergie, ligne d'utilisation...). SNCF réalisera l'étude adéquate qui sera financée par la Région. Cette étude traitera de l'ensemble des incidences financières et techniques prévisionnelles occasionnées par l'arrivée de matériels (extension/ création d'un atelier de maintenance, soutien logistique intégré, outillage, adaptation de l'infrastructure, etc.) dans un délai maximum de 12 mois.

La Région ne sera pas engagée sur la prise en charge des conséquences non identifiées au moment de la remise de l'étude.



## ARTICLE 49 | SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION ET ÉQUIPEMENTS EN GARES ET POINTS D'ARRÊT

Les gares et points d'arrêt ferroviaires destinés à l'accueil des voyageurs sont inventoriés en annexe 2. SNCF en assure la gestion et l'entretien.

Elle distingue :

1 – les gares, haltes situées sur le territoire de la Région Centre pour lesquelles la Région décide du niveau de service et d'équipement (segment gares B et C régionales visées à l'annexe 2).

À ce titre, toute modification :

- des horaires d'ouverture de gares,
- des dispositifs information en temps réel,
- des espaces d'attente en gare (local en gare, abris de quais),
- des autres éléments d'équipement dès lors qu'ils s'inscrivent dans une campagne concernant un ensemble de gares et points d'arrêts,

doit faire l'objet d'un accord préalable de la Région. Les horaires d'ouverture, les équipements et mobiliers sont détaillés dans l'annexe 2 ;

2 – les gares et haltes desservies par le TER Centre, sur ou en dehors du territoire de la Région Centre, pour lesquelles la Région est consultée sur le niveau de service et d'équipement dans les conditions définies à l'article 8.1 et pour lesquelles elle peut convenir avec SNCF ou une autre AO de l'opportunité d'installer certains équipements spécifiques (espace TER,...) ;

3 – les gares et haltes situées sur le territoire de la Région Centre mais non desservies par le TER Centre.

## ARTICLE 50 | LE SERVICE DE DISTRIBUTION

SNCF est en charge de la distribution des titres TER. L'annexe 2 reprend la liste des gares, haltes et autres points de vente assurant une distribution des titres TER, en distinguant :

1 – les gares, haltes situées sur le territoire de la Région Centre pour lesquelles la Région décide de la distribution, de son niveau de service et d'équipement (guichet et/ou automates régionaux). Toute modification des horaires d'ouverture des points de vente et des outils de distribution doit faire l'objet d'un accord préalable de la Région ;

2 – les points de distribution situés sur le territoire régional mais en dehors des gares, pour lesquels la Région décide également de la distribution ;

3 – les gares et haltes desservies par le TER Centre, sur ou en dehors du territoire de la Région Centre, pour lesquelles la Région ne décide pas de la distribution mais pour lesquelles elle peut convenir avec SNCF de l'opportunité d'installer certains équipements spécifiques (automate de vente régionale, guichet Multipass,...). À ce titre, la Région est informée dans les conditions définies à l'article 8.1 ;

4 – les gares et haltes situées sur le territoire de la Région Centre, mais non desservies par le TER Centre et les boutiques Voyages, pour lesquelles SNCF décide de la distribution.

## ARTICLE 51 | ACCESSIBILITÉ

Les travaux et les équipements permettant la mise en accessibilité du domaine SNCF des gares et haltes inscrites au Schéma directeur régional accessibilité sont financés par la Région, conformément à la réglementation en vigueur, au titre de conventions spécifiques.

### (a) Prestation de base

SNCF assure l'accueil et l'accompagnement au train des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, au titre de la prestation de base en gare. Le service assuré est le suivant :

- l'utilisateur est pris en charge en gare de départ par un agent formé qui l'installe à bord et lui fournit les informations dont il a besoin,
- en gare d'arrivée, l'agent le prend en charge à bord du train et le raccompagne au point de rencontre ou l'installe dans le train en correspondance,

- l'agent peut assurer le portage d'un bagage de 15 kg maximum.

Elle s'assure que le personnel employé à cet effet est dûment formé pour l'accomplissement de ces missions.

Le matériel permettant l'accessibilité dans les gares est listé en annexe 2.

Ce service est assuré par SNCF en fonction des possibilités techniques offertes dans chaque gare (dispositifs de traversée des voies, équipements de levage pour les fauteuils roulants, ...) et uniquement pendant les périodes de présence du personnel en gare, sous réserve que cette mission ne s'oppose pas à la réalisation de tâches liées à la sécurité.

### (b) Prestations complémentaires

Les prestations de base décrites ci-dessus peuvent, dans les gares listées en annexe 22, être sécurisées via une réservation.

Cette réservation doit intervenir au plus tard 48 heures à l'avance et l'utilisateur doit se présenter 30 minutes avant le départ du train. Cette réservation lui permet de bénéficier des prestations complémentaires suivantes :

- organisation du voyage de bout en bout,
- en dehors des heures d'ouverture de la gare ou si celle-ci n'est pas accessible, un moyen de substitution (taxi) est mis en place afin d'acheminer l'utilisateur vers la gare la plus proche lui permettant d'accéder ou de descendre du train,
- à bord du train, le personnel d'accompagnement est avisé de la présence du voyageur en situation de handicap et veille à son information en cas de problème concernant son voyage,
- une ligne "urgence accessibilité" en cas de besoin est à la disposition de l'utilisateur durant le voyage, il bénéficie d'une inscription systématique à TER Flash Trafic en cas d'appel au numéro régional.

Ces prestations complémentaires s'adressent uniquement :

- aux personnes présentant une carte d'invalidité,
  - aux personnes détentrices d'une carte de priorité, de station debout pénible ou de stationnement de véhicule,
  - aux personnes pensionnées/réformées de guerre,
  - à toutes les personnes en fauteuil roulant.
- Le déploiement se fera en plusieurs phases telles que définies dans l'annexe 22.

## ARTICLE 52 | ENTRETIEN COURANT, NETTOYAGE ET MAINTENANCE

SNCF est responsable du nettoyage et de l'entretien courant des installations et des équipements affectés aux services régionaux de transport collectif de voyageurs sur le périmètre de la Région ; ceci afin

Au plus tard le 15 novembre 2014, SNCF communique à la Région un bilan de fonctionnement qualitatif et quantitatif, précisant à minima les données suivantes :

- nombre d'appels traités,
  - nombre de réservations et de prestations d'assistance réalisées, en indiquant la nature de leur handicap, la gare de départ et d'arrivée, le train concerné ou l'O/D et le type d'assistance,
  - nombre de substitutions routières par origine destination et train, avec indication du motif (gare non accessible, gare fermée, autres...) et du kilométrage sur facture,
  - type de besoin spécifique des usagers,
  - aménagement, travaux, équipement, service à prévoir pour améliorer l'accessibilité des gares,
  - fréquence de réservation par voyageur.
- La Région et SNCF s'accordent sur les ajustements qu'il convient éventuellement d'effectuer afin d'adapter le service aux besoins identifiés.

Pour les années suivantes, un bilan annuel est fourni par SNCF, intégrant à minima les indicateurs précités. En 2015, il sera fourni un bilan intermédiaire au 30 juin.

Le périmètre de déploiement et la consistance du service pourront être modifiés par voie d'avenant.

de les maintenir en bon état de fonctionnement et d'exploitation et d'atteindre les objectifs de qualité de service fixés par la Région, tels que prévus par la présente convention.

## ARTICLE 53 | LES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT DES GARES

### 53.1 | Participation de SNCF aux réflexions préalables

La Région a identifié un certain nombre de gares et points d'arrêt qu'elle considère comme prioritaires pour y développer l'intermodalité et auxquels elle apporte une aide financière spécifique au titre de sa politique d'aménagement des gares. Par ailleurs, elle soutient au travers de ses politiques territoriales les initiatives locales visant la valorisation et le développement de l'intermodalité dans les gares et points d'arrêt ferroviaires.

SNCF participe aux différentes instances mises en place à l'initiative de la Région ou des collectivités concernées avec les partenaires impliqués, à un titre ou à un autre, dans le fonctionnement des gares et points d'arrêt concernés. Elle transmet le cas échéant au maître d'ouvrage de la réflexion les

informations en sa possession qui peuvent s'avérer utiles, en matière de TER : fréquentation, commercialisation...

SNCF informe la Région, dès qu'elle en a connaissance, des opérations d'aménagement ou d'équipement envisagées dans ces gares. Elle associe la Région aux différentes réunions auxquelles elle est amenée à participer.

SNCF alerte la Région le plus en amont possible sur les besoins d'investissements, de gros entretien ou de renouvellement quels qu'ils soient dont elle a connaissance. Chaque année, au plus tard au cours du dernier trimestre, elle communique à la Région un état prévisionnel des besoins de façon à ce qu'il puisse être intégré à la réflexion sur la programmation pluriannuelle des investissements.

### 83.2 | Études techniques et estimations financières

#### (a) Principes

SNCF apporte, dans le cadre des démarches précédemment décrites, son expertise technique aux opérations envisagées dans les gares et points d'arrêt ferroviaires.

Cette expertise peut nécessiter la réalisation de chiffrages, d'études, diagnostics et investigations techniques et fonciers requérant une compétence spécifique relevant exclusivement de la responsabilité de SNCF.

#### (b) Modes de financements

SNCF s'attachera à faire réaliser ces chiffrages, ces études, ces diagnostics et ces investigations afin d'être en capacité d'apporter à la Région et/ou aux partenaires des éléments fiables dans des délais compatibles avec le calendrier défini conjointement avec la Région ou dans le cadre des instances partenariales. Ces chiffrages, études, diagnostics et investigations peuvent être financés, soit au titre de l'article 35 de la présente convention, soit via l'enveloppe "études d'émergence" de Gares et connexions, soit par le biais de conventions spécifiques.

Pour toutes les activités éventuellement concernées par une opération, SNCF est garante de la fiabilité et du respect des délais de réponse sur lesquels elle s'est engagée auprès de la Région et des partenaires.

#### (c) Diagnostic technique du patrimoine et du mobilier

D'ici à la fin 2015, SNCF présentera à la Région un diagnostic technique (nombre, état) pour chaque bâtiment voyageur, qu'il soit occupé ou non, et pour le mobilier présent en gare (mâts signaux, totems, abris voyageurs, abris vélos, bancs, poubelles). La nature des interventions sur le mobilier sera établie sur la base de ce diagnostic.

Ce diagnostic permettra entre autres de préciser le devenir des bâtiments lorsque ceux-ci sont inoccupés.

Au cours de la 1<sup>re</sup> année de la présente convention, SNCF et la Région s'entendent sur la liste des points d'arrêt disposant d'un bâtiment voyageur non exploité dont il convient de préciser le devenir (démolition, vente, nouvelle affectation...).

## ARTICLE 54 | PROGRAMME D'INVESTISSEMENT

Tous les investissements à réaliser dans les gares et points d'arrêt ferroviaires situés sur le territoire régional font l'objet d'une concertation entre les

parties, suivant la gouvernance décrite à l'article 82.2. Ces investissements pourront faire l'objet d'une convention spécifique.

## ARTICLE 55 | FRAIS D'INGÉNIERIE CONTRACTUELLE ET FINANCIÈRE

Les frais d'ingénierie contractuelle et financière appliqués par SNCF aux opérations d'investissement visées à l'article 54 ci-dessus sont définis comme suit :

- maîtrise d'œuvre : en application de la loi MOP, SNCF établira un devis des prestations à réaliser ;
- maîtrise d'ouvrage : les frais moyens sur 4 ans de l'ensemble des projets clôturés sur la période sont plafonnés à 75 % du montant HT des travaux. Le bilan sera établi à l'issue des 4 premières années d'exécution de la présente convention ;
- missions complémentaires : sur présentation de devis des missions à réaliser ;
- provision pour risque : fixée conjointement par les partenaires d'une opération.

Pour tout projet d'un montant supérieur à 200 000 €, SNCF s'engage à transmettre à la Région les éléments suivants.

#### a - Phase projet

Un projet de budget détaillé poste par poste de dépense, sur lequel la Région pourra être amenée à donner son avis dans un délai de 30 jours. À ce stade, SNCF communique une enveloppe budgétaire et non pas un prix objectif.

#### b - Phase marché entreprise

Après attribution des marchés, SNCF transmettra pour information à la Région l'analyse des offres et la décomposition du prix de l'attributaire du marché, à la condition que ce dernier ait accepté cette communication en ayant le cas échéant sollicité la suppression des éléments relevant du secret industriel et commercial.

#### c - Phase réalisation du projet

SNCF transmettra, en fin d'opération, un état financier des travaux réalisés, présenté de la même manière que le projet de budget. La Région pourra demander des explications en cas d'écart entre le budget prévisionnel et les dépenses constatées.



# L'usager au cœur du service de transport régional

# La qualité du service

## ARTICLE 56 | QUALITÉ EN GARE ET À BORD

### 56.1 | Attentes de service

Avec la ponctualité, la qualité du service rendu aux voyageurs dans l'ensemble des espaces de transport TER Centre est une priorité de la Région. Les trois principales attentes exprimées par la Région concernent :

- l'amélioration de l'information des voyageurs, notamment en situation perturbée,
- l'état et la propreté des espaces (gares et points d'arrêt ferroviaires, trains et autocars),
- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour les personnes à mobilité réduite.

### 56.2 | Indicateurs de suivi

Un objectif à atteindre sur les critères de qualité, exprimé en pourcentage de situations conformes, est fixé pour chaque année.

SNCF s'engage sur 6 familles de critères de qualité visés à l'article 60.3 (information voyageurs, accessibilité, propreté, accueil, qualité du service...) qui s'appliquent :

- dans les gares et les points d'arrêt ferroviaires ;
- dans les trains TER Centre et à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015 leur substitution par autocar ;
- dans les points d'arrêt routiers (jusqu'au 30 juin 2015) ;
- dans les autocars TER Centre, y compris les substitutions par autocar, jusqu'au 30 juin 2015.

Les éléments de mesure de la qualité du service TER Centre figurent dans le référentiel repris en annexe 23.

Un système de pénalités défini à l'article 60 est déclenché si les résultats annuels obtenus pour les différents indicateurs n'atteignent pas les objectifs fixés.

### 56.3 | Procédure de mesure et de contrôle

Des enquêtes sont réalisées par un prestataire extérieur choisi, mandaté et rémunéré par la Région. Le prestataire réalise une vague de mesures par trimestre, qui se déroule sur 2 mois, sur la base des indicateurs de qualité repris dans le référentiel figurant en annexe 23. Le prestataire mandaté par la Région lui transmet l'ensemble des mesures réalisées, sur support informatique, au plus tard le 15 du dernier mois du trimestre considéré.

Après transmission par la Région de l'ensemble des résultats du trimestre, SNCF dispose de 21 jours pour faire part à la Région de ses observations détaillées. Une absence de réponse dans ce délai vaut accord tacite de SNCF. Le cas échéant, au vu de ces éléments, la Région et SNCF conviennent d'amender les mesures correspondantes. La Région transmet au prestataire les observations et amendements dans un délai de 7 jours à réception des observations de SNCF. La Région valide les mesures définitives qu'elle transmet à SNCF dans un délai de 7 jours.

### 56.4 | Baromètre de satisfaction

Par ailleurs, dans le cadre du marché liant la Région au prestataire chargé de réaliser les mesures, la qualité perçue par les voyageurs fait également l'objet d'une évaluation par le biais d'un questionnaire distribué dans les trains et autocars TER Centre.

### 56.5 | Relevés d'observation

Outre le suivi régulier des 6 familles de critères définies à l'article 60.3, la Région peut adresser à SNCF, quand elle le juge nécessaire, des relevés d'observations. Selon la nature des remarques faites dans ces relevés d'observations, SNCF fait part de son analyse et des actions correctives envisagées ou mises en œuvre :

- soit immédiatement ;
- soit dans le cadre des Comités techniques "Qualité".

### 56.6 | Autorisations et plans de prévention

Dans le cadre des prestations décrites aux articles 56.3 et 56.4, la mise en place d'un plan de prévention et d'autorisations est nécessaire avant le début des enquêtes, qui intègre une inspection commune préalable avec le prestataire. Le plan de prévention doit être retourné signé par le prestataire 15 jours avant le début des tournées.

SNCF s'engage à fournir au prestataire mandaté par la Région les autorisations nécessaires à l'exercice de ces missions. Pour le baromètre de satisfaction, la Région transmet préalablement à SNCF, au minimum 15 jours avant la date de distribution, la liste des enquêteurs chargés de distribuer ces questionnaires.

## ARTICLE 57 | PONCTUALITÉ

### 57.1 | Attentes de service

L'arrivée des trains à l'heure constitue un élément essentiel de la qualité du service fourni par SNCF. La Région souhaite que la présente convention permette l'amélioration, sur la durée, de la ponctualité de l'ensemble des trains relevant de sa compétence. Chaque train fera donc l'objet d'un suivi de sa ponctualité en distinguant heure pleine et heure creuse.

### 57.2 | Indicateurs de suivi

SNCF s'engage sur la ponctualité des trains, à savoir la différence, pour chaque train, entre l'horaire prévu d'arrivée et l'horaire réel à la gare terminus si elle se situe en Région Centre ou à la dernière gare dans laquelle le train est TER Centre. Il est convenu qu'un train est considéré "en retard" pour un retard strictement supérieur à 5 minutes pleines.

Cette ponctualité est mesurée pour chaque train et permet ensuite de calculer des indicateurs de suivi mensuels fournis à la Région au plus tard le 10 du mois suivant :

- la ponctualité des trains en heure de pointe et en heure creuse ligne par ligne (retards strictement supérieurs à 5 min) ;
- la répartition des retards ligne par ligne en fonction de leur durée (6 à 10 min, 11 à 30 min, au-delà de 30 min).

Pour effectuer ce suivi :

- les trains dont le retard est dû à un cas de force majeure sont considérés à l'heure ;
- les trains en heure de pointe sont ceux qui sont repris en annexe 1 ; cette liste est établie sur la base des trains circulant dans le sens de la pointe :
  - dont l'arrivée est comprise entre 7 h 15 et 9 h 30,
  - dont le départ est compris entre 16 h 30 et 19 h 30.

### 57.3 | Procédure de mesure et de contrôle

SNCF effectue la mesure du retard des trains à l'aide des données brutes fournies par le gestionnaire d'infrastructure (à la date de signature de la présente convention, l'outil e-Bréhat) et fournit mensuellement à la Région la liste de l'ensemble des trains faisant l'objet de la présente convention, en indiquant le nombre de minutes d'écart entre l'horaire réel et l'horaire théorique et, en cas de retard, la cause de cet écart. Ces informations sont fournies selon le format de l'annexe 34.

SNCF s'engage à fournir toute explication concernant des écarts manifestes constatés entre ces données et celles dont la Région aura eu connaissance par ailleurs (informations fournies par le gestionnaire d'infrastructure, constat faits en gare ou dans les trains,...).

## ARTICLE 58 | CONFORMITÉ DES COMPOSITIONS

### 58.1 | Attentes de service

La mise en adéquation du nombre de places offertes avec les besoins des usagers constitue un enjeu fort de qualité de service. La Région souhaite donc que la présente convention permette de mesurer les écarts, en termes de capacité des trains, entre l'offre définie au service et l'offre réalisée, afin de l'améliorer sur la durée de la présente convention.

### 58.2 | Indicateurs de suivi

SNCF s'engage sur la conformité de la composition des trains, à savoir la mise à disposition pour chaque train d'un nombre de places assises au moins égal à ce qui est contractualisé dans le service.

Cette conformité est mesurée pour chaque train en heure de pointe selon la définition formulée au présent article et permet ensuite de calculer plusieurs indicateurs de suivi mensuels :

- le taux de conformité des trains en termes de compositions, soit le rapport entre le nombre de trains en heure de pointe ayant offert un nombre de places supérieur ou égal à l'offre contractualisée et le nombre de trains en heure de pointe ayant circulé, au global et ligne par ligne ;

- le nombre de situations de non-conformité des compositions des trains en heure de pointe au global et ligne par ligne.

Pour la construction de cet indicateur :

- les trains dont la composition non conforme est due à un cas de force majeure sont considérés comme conformes ;
- les trains en heure de pointe sont ceux qui sont repris en annexe 1 ; cette liste est établie sur la base des trains circulant dans le sens de la pointe :
  - dont l'arrivée est comprise entre 7 h 15 et 9 h 30,
  - dont le départ est compris entre 16 h 30 et 19 h 30

et de certains circulant en pointe hebdomadaire.

### 58.3 | Procédure de mesure et de contrôle

SNCF effectue la mesure de la conformité des compositions à l'aide de ses propres outils et fournit mensuellement à la Région, au plus tard le 10 du mois suivant, la liste de l'ensemble des trains faisant l'objet de la présente convention et circulant en heure de pointe en indiquant si chaque composition était ou non conforme, en précisant le nombre de places à offrir et le nombre de places offertes.

SNCF s'engage à fournir toute explication concernant des écarts manifestes constatés entre ces données et celles dont la Région aura eu connais-

sance par ailleurs (constats faits en gare, dans les trains,...).

## ARTICLE 59 | RÉALISATION DE L'OFFRE

### 59.1 | Attentes de service

La suppression des trains est particulièrement pénalisante pour les usagers. De ce fait, la Région souhaite que SNCF réalise l'offre au plus près de ce qui a été prévu et souhaite mettre en place un système d'objectif pour améliorer le service rendu aux usagers.

### 59.2 | Indicateurs de suivi

Il est mis en place un indicateur de suivi des trains supprimés :

- réalisation de l'offre : rapport entre le nombre de trains ayant circulé et le nombre de trains dont la circulation est prévue au plan de transport à J-7.

Pour la construction de cet indicateur :

- les trains dont la suppression est due à un cas de force majeure sont considérés comme ayant circulé à l'heure.

### 59.3 | Procédure de mesure et de contrôle

SNCF effectue cette mesure à l'aide de ses propres outils de recensement.

Elle fournit mensuellement à la Région, au plus tard le 10 du mois suivant, la liste de l'ensemble des trains faisant l'objet de la présente convention et ayant fait l'objet d'une suppression, ainsi que les causes de ces suppressions.

SNCF s'engage à fournir toute explication concernant des écarts manifestes constatés entre ces données et celles dont la Région aura eu connaissance par ailleurs (informations fournies par le gestionnaire d'infrastructure, constats faits en gare ou dans les trains,...).

## ARTICLE 60 | PÉNALITÉS RELATIVES À LA RÉALISATION DU SERVICE

### 60.1 | Principes généraux

Le non-respect par SNCF de ses obligations contractuelles relatives au plan de transport à J-7 défini à l'article 12.1 d) et au niveau de qualité de service entraîne l'application des pénalités prévues ci-après.

Pour l'application de ces pénalités, les parties ont défini des objectifs de performance énumérés dans le présent article.

Par ailleurs, les cas relevant des articles 10 et 60.7 ne font pas l'objet de pénalités.

### 60.2 | Calcul des pénalités

Lorsque les objectifs fixés dans la présente convention ne sont pas atteints, la pénalité est calculée à partir d'une pénalité unitaire ainsi définie :  $PU_n = 6\% (C_{Fn} / NT_{2014})$ , où :

- $PU_n$  est la pénalité unitaire de l'année n,
- $C_{Fn}$  est la contribution financière de l'année n telle que définie à l'article 77.3 (déduction faite des pénalités),
- NT est le nombre arrondi de trains de l'offre de base 2014 soit 110 000 circulations.

### 60.3 | Qualité en gare et à bord

Le calcul des 6 familles de critères est effectué à partir des résultats définitifs des mesures réali-

sées par le prestataire mandaté par la Région, ainsi qu'énoncé à l'article 56.

Le calcul porte sur le nombre cumulé de mesures conformes par rapport à l'ensemble des mesures relatives aux différents critères, pour l'ensemble des mesures effectuées au cours de l'année concernée.

Pourcentage de conformité =  $\frac{\text{nombre total annuel de mesures conformes}}{\text{nombre total annuel de mesures réalisées}}$

Le résultat, pour chacun des critères, est formulé en pourcentage de conformité exprimé avec 2 décimales.

#### Critères qualités

- Information des voyageurs, y compris en situation perturbée prévisible.
- Dans les gares et points d'arrêt ferroviaires.
- Dans les trains TER Centre\*.
- Accessibilité des gares aux personnes à mobilité réduite.
- Dans les points d'arrêt routiers TER Centre.
- Dans les autocars TER Centre.

\* À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, les substitutions par autocar sont intégrées aux trains TER Centre.

Les mesures prises en compte pour chaque critère sont détaillées dans le référentiel qualité en annexe 23.

Pour tous les critères, seuls les équipements devant être normalement présents, notamment conformément à l'annexe 23 de la présente convention, et les prestations devant normalement être réalisées sont pris en compte.

Les objectifs fixés sont les suivants :

	2014	2015	2016	2017
Ot	92 %	92,3 %	92,6 %	93 %
Og	95,1 %	95,1 %	95,1 %	95,1 %
Oacces	94 %	94 %	94 %	94 %
Oi	95,2 %	95,2 %	95,2 %	95,2 %
Opa	93 %	93 %	X	X
Oa	95,7 %	95,7 %	X	X

Le niveau global de qualité  $N_q$  est déterminé par l'application de la formule :

**en 2014 :**

$N_q = 1/6 \times (Rt/Ot + Rg/Og + Racces/Oacces + Ri/Oi + Rpa/Opa + Ra/Oa)$  ;

**en 2015 :**

$N_q = 1/5 \times [Rt/Ot + Rg/Og + Racces/Oacces + Ri/Oi + 1/2(Rpa/Opa + 1/2(Ra/Oa))]$  ;

**à partir de 2016 :**

$N_q = 1/4 \times (Rt/Ot + Rg/Og + Racces/Oacces + Ri/Oi)$  ;

**avec :**

- Rt : résultat de l'indicateur Trains,
- Ot : objectif de l'indicateur Trains,
- Rg : résultat de l'indicateur Gares,
- Og : objectif de l'indicateur Gares,
- Racces : résultat de l'indicateur Accessibilité des gares,
- Oacces : objectif de l'indicateur Accessibilité des gares,
- Ri : résultat de l'indicateur Information,
- Oi : objectif de l'indicateur Information
- Rpa : résultat de l'indicateur Point d'arrêt routier\*,
- Opa : objectif de l'indicateur Point d'arrêt routier,
- Ra : résultat de l'indicateur Autocar\*,
- Oa : objectif de l'indicateur Autocar.

\* En 2015 uniquement pour le 1<sup>er</sup> semestre.

Si  $N_q$  est inférieur à 1, SNCF est redevable à la Région des pénalités suivantes :

$N_q$	Pénalité
$0,999 < N_q \leq 1$	0
$0,99 < N_q \leq 0,999$	$3\ 000 \times PU_n$
$0,98 < N_q \leq 0,99$	$6\ 000 \times PU_n$
$0,97 < N_q \leq 0,98$	$9\ 000 \times PU_n$
$N_q \leq 0,97$	$12\ 000 \times PU_n$

Par ailleurs, lorsqu'un enquêteur, mandaté par la Région dans le cadre de la mission de contrôle de la qualité de service, constate une non-conformité dans l'information donnée aux voyageurs en situation perturbée inopinée, telle qu'elle est définie dans

le référentiel qualité (annexe 23), il est appliqué une pénalité unitaire de 500 € (conditions économiques 2014). Cette pénalité ne peut être appliquée qu'une seule fois par enquête en situation perturbée inopinée. Elle est indexée selon la formule d'indexation de l'article 67.4.

### 60.4 | Non-réalisation de l'offre pour trains supprimés

L'objectif de réalisation de l'offre fixé de 2014 à 2017 est le suivant :

	2014	2015	2016	2017
On	97,7 %	97,8 %	97,9 %	98 %

Il est appliqué une pénalité à chaque train supprimé en deçà d'un objectif annuel de réalisation du plan de transport J-7.

La pénalité est doublée lorsque l'information de la suppression n'est pas donnée aux voyageurs dans un délai de prévenance de 36 heures (J-2 à 17 h) et qu'une substitution par autocars n'est pas organisée.

La pénalité de base est égale à :  $P_{sup} = 5 \times PU$ .

La pénalité est calculée selon la formule suivante :  $P_n = P_{sup} \times (A+C+2B) \times [1-(1-On)^D] / (A+B+C)$

Si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.  $P_n$  = montant des pénalités pour trains supprimés de l'année n,

$On$  = objectif de réalisation de l'offre de l'année n,  $A$  = nb de trains supprimés avec prévenance de 36 h,  $B$  = nb de trains supprimés sans prévenance de 36 h non substitués,  $C$  = nb de trains supprimés sans prévenance de 36 h mais substitués,  $D$  = nombre de trains dont la circulation est prévue à J-7.

Pour A, B et C, sont exclus les trains exonérés au titre de l'application de l'article 10.

### 60.5 | Ponctualité

(a) Pénalités pour retards strictement supérieur à 5 min

L'objectif de ponctualité fixé de 2014 à 2017 est le suivant :

	2014	2015	2016	2017
On	92 %	92,2 %	92,4 %	92,7 %

Il est appliqué une pénalité à chaque train dont le retard est strictement supérieur à 5 min en deçà d'un objectif fixé annuellement de 2014 à 2017.

La pénalité est calculée de telle sorte que les trains en heure de pointe comptent deux fois plus que les trains en heures creuses. Un retard compris entre 11 et 30 min est pénalisé deux fois plus qu'un retard inférieur à 11 min. Un retard supérieur à 30 min a une pénalité majorée de 5 fois la pénalité de base, qu'il soit en heure pleine ou en heure creuse.

La pénalité de base est égale à :  
 $P_{pnc} = PU$ .

La pénalité est calculée suivant la formule suivante : si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.

$$P_n = P_{pnc} * [A + 2B + 2C + 4D + 5E] * [1 - (1 - O_n) * (F + G) / (A + B + C + D + E)]$$

$P_n$  = montant des pénalités pour retard de 6 à 30 min pour l'année  $n$ ,

$O_n$  = objectif de ponctualité de l'année  $n$ ,

$A$  = nb de trains en HC avec retard de 6 à 10 min,

$B$  = nb de trains en HP avec retard de 6 à 10 min,

$C$  = nb de trains en HC avec retard de 11 à 30 min,

$D$  = nb de trains en HP avec retard de 11 à 30 min,

$E$  = nb de trains ayant circulé avec retard supérieur à 30 min,

$F$  = nb de trains ayant circulé en HC,

$G$  = nb de trains ayant circulé en HP.

#### (b) Pénalités complémentaire pour retards supérieurs à 30 min

Il est appliqué une pénalité à chaque train en retard de plus de 30 min en deçà d'un objectif de 99 % du plan de transport de référence.

La pénalité de base est égale à :  
 $P_{30min} = PU$ .

La pénalité est calculée suivant la formule suivante : si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.

$$P_n = P_{30min} * B * (O_n - (B - A) / B)$$

$P_n$  = montant des pénalités pour retard supérieur à 30 min pour l'année  $n$ ,

$O_n$  = objectif de ponctualité de l'année  $n$  fixé à 99 % de 2014 à 2017,

$A$  = nb de trains en retard de plus de 30 min,

$B$  = nb de trains.

## 60.6 | Sous-compositions

Il est appliqué une pénalité pour chaque train dont la capacité est inférieure à la capacité théorique selon la définition de l'article 58.2 et listé à l'annexe 1 en deçà d'un objectif de 99 %.

La pénalité de base est égale à :  
 $P_{compo} = 4 \times PU$ .

La pénalité est calculée suivant la formule suivante : si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.

$$P_n = P_{compo} * B * (O_n - (B - A) / B)$$

$P_n$  = montant des pénalités pour sous-composition pour l'année  $n$ ,

$O_n$  = objectif de composition conforme de l'année  $n$  fixé à 99 % de 2014 à 2017 pour les trains en heures de pointe,

$A$  = nb de trains en sous-composition,

$B$  = nb de trains en heures de pointe défini à l'article 58.2.

## 60.7 | Cas de neutralisation

Les événements suivants, qui empêchent momentanément la poursuite de l'exploitation, peuvent constituer des cas de neutralisation exonérant SNCF du versement de pénalités :

- circonstances ou phénomènes climatiques exceptionnels (les parties conviennent, à ce titre, que l'état de catastrophe naturelle déclaré par l'administration constitue nécessairement un cas de force majeure),
- actes de terrorisme.

Si SNCF invoque la survenance d'un cas de neutralisation, elle le notifie immédiatement, par écrit, à la Région, en précisant la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures mises en œuvre ou envisagées pour en atténuer les effets.

La Région notifie dans le délai maximum d'un mois à SNCF sa décision quant à l'existence et aux effets du cas de neutralisation.

# La relation avec les usagers

## ARTICLE 61 | L'INFORMATION AUX VOYAGEURS

L'information des voyageurs constitue une des priorités du service pour la Région ; elle est reconnue par SNCF comme l'un des fondamentaux du service. SNCF est un partenaire indispensable de l'information multimodale qu'entend développer la Région. SNCF est chargée de la réalisation et de la diffusion de l'information dans le cadre des objectifs définis par la Région, en situation normale et perturbée (prévue ou inopinée), dans les meilleures conditions de fiabilité, de régularité et de rapidité et en tout lieu.

Cette information ainsi déclinée doit permettre aux voyageurs de préparer et d'effectuer leur voyage en bonne connaissance des conditions réelles.

### 61.1 | Les canaux d'information

- Le Centre de relation clients TER Centre (numéro vert 0 800 83 59 23 - disponible de 6 h 00 à 20 h 00 du lundi au samedi).
- Le site Internet TER Centre.
- Les applications SNCF pour Smartphones.
- L'affichage dans les gares et dans les trains :
  - affichage des horaires d'ouverture des gares et signalétique,
  - affichage des trains dans chaque gare (tableau d'affichage, système électronique),
  - fiches horaires TER Centre,
  - plan de réseau,
  - SIVE,
  - affichage de la destination du train.
- Les annonces sonores et/ou visuelles diffusées en gare et à bord des trains par le personnel SNCF et les afficheurs.

Par ailleurs, la Région met en œuvre et exploite directement le site d'information multimodale JV-Malin qui regroupe l'ensemble des horaires des autorités organisatrices des transports de la Région et permet la recherche d'itinéraires en transport collectif sur l'ensemble du territoire régional. Son fonctionnement est décrit en annexe 24.

Les fiches horaires TER Centre, les affiches horaires et les documents et affiches d'information sont élaborés conjointement par la Région et SNCF qui en assure la réalisation et/ou la diffusion.

Par ailleurs, SNCF assure la diffusion dans les gares du Guide du voyageur réalisé par la Région.

À la demande de la Région, SNCF fournit les informations nécessaires à sa réalisation.

### 61.2 | L'information horaire suite au changement de service annuel

- Fiches horaires : mise à disposition de fiches horaires dans les lieux et services d'informations gérés par SNCF, au plus tard le lundi précédant le changement de service annuel.
- Information par voie d'affichage dans tous les points d'arrêt, de la parution des nouveaux horaires, au plus tard le lundi précédant le changement de service annuel.
- Mise à jour des horaires du site Internet, 15 jours avant le début du service annuel.

En cas de retard imputable à SNCF pour chacun des trois éléments précités, une pénalité de 1 000 euros HT par jour de retard est appliquée par la Région. Cette pénalité aux conditions économiques 2014 est indexée chaque année en fonction de l'évolution de la formule prévue à l'article 67.4.

Un rétroplanning est élaboré conjointement par la Région et SNCF durant le mois de septembre précédant la date du changement de service annuel. Le respect du planning est conditionné par le retour des sillons de RFF et des éléments que la Région s'engage à fournir et nécessaires à la réalisation des documents horaires : visuel de couverture, informations spécifiques et éléments de communication.

### 61.3 | L'information en situation perturbée

SNCF fait de l'information aux voyageurs en cas de situation perturbée une priorité. Elle doit diffuser aux usagers une information fiable sur les perturbations en fonction du type de perturbation et des moyens dont elle dispose.

La non-fourniture de la fiche de liaison entraîne une pénalité forfaitaire de 1 500 € aux conditions économiques 2014. Cette pénalité est indexée chaque année en fonction de l'évolution de la formule prévue à l'article 67.4.

#### (a) Situation perturbée prévisible

Pour toute perturbation prévisible, un plan de transport sera mis en place.

- Travaux prévus :
  - travaux importants : l'information (nature des travaux, objectifs) est donnée aux voyageurs au moins 21 jours avant ; si les travaux sont phasés, une information évolutive est réalisée ;
  - travaux : l'information est faite aux voyageurs au moins 7 jours avant le début de la perturbation et le plan de transport adapté est mis à disposition.

Les canaux d'information habituels délivrent l'information relative à ces travaux.

- Le site Internet TER Centre présente une information pour chaque ligne.

Les informations dispensées sur le site TER, pour le TER mobile, prennent en compte le plan de transport adapté mis en œuvre.

- Si nécessaire, le Centre de relation clients peut voir ses amplitudes horaires modifiées pour répondre au besoin d'information.
- Un message électronique ou un sms est envoyé aux abonnés TER Centre adhérents du service.
- Des annonces spécifiques informant des perturbations sont faites en gare et si nécessaire des flyers (prospectus ou tracts) sont distribués.
- Dans les trains, le personnel de bord pré-informe de la mise en place d'un plan de transport adapté.

• Mouvement social et aléas notamment liés à l'indisponibilité de l'infrastructure et du matériel. SNCF informe les voyageurs à J-2 à 17 h 00. En cas de mouvement social reconduit, une information doit être délivrée, au plus tard la veille à 17 h 00 pour les circulations du lendemain.

En cas de retour à la normale des circulations, les voyageurs sont informés dès que la date est connue ou au plus tard la veille du jour de reprise des circulations.

Les canaux d'information habituels délivrent l'information relative aux perturbations.

Dans les gares, les plans de transport sont affichés, l'information est adaptée sur les sites Internet, sur les afficheurs légers et sur CATI, des flyers présentant les horaires adaptés sont mis à disposition.

À bord des trains, la veille de la perturbation, le personnel de bord informe les voyageurs de la mise en place d'un plan de transport adapté.

#### (b) Situation perturbée non prévue

- Le site Internet TER Centre comme l'application TER Mobile et les widgets TER prennent en compte les perturbations dans la recherche horaire.
- Si nécessaire, le Centre de relation clients peut voir son amplitude horaire modifiée pour répondre aux besoins.
- En cas de retard supérieur à 20 minutes ou plus, ou en cas de trains supprimés, un sms et/ou un mail est envoyé à tous les abonnés, aux abonnés

TER Flash Trafic et aux usagers occasionnels qui en font la demande.

- Dans les gares avec personnel, les voyageurs sont informés dès leur arrivée en gare (par le personnel et/ou par afficheurs) des perturbations ou retards de plus de 5 minutes. L'information donnée (motif du retard, durée estimée, correspondance) est réactualisée chaque fois que nécessaire et a minima toutes les 10 minutes.
- Pour les autres gares, l'affichage générique "info pratique" décline l'ensemble des moyens auprès desquels le voyageur peut obtenir une information.
- Dans les trains, le personnel de bord informe le voyageur de la cause d'une perturbation ou d'un retard de plus de 5 minutes. L'information donnée (motif du retard, durée estimée, correspondance) est réactualisée régulièrement.

### 61.4 | Information de la Région

SNCF informe immédiatement la Région de toute perturbation, dans les cas et selon les modalités définies à l'annexe 4. Les risques majeurs de perturbation de service font également l'objet d'une information à la Région selon les modalités prévues à cette annexe.

### 61.5 | Les afficheurs

SNCF assure la maintenance, l'exploitation et l'alimentation en données des systèmes d'information, dits "afficheurs légers" déployés dans les gares régionales équipées, dont la liste figure en annexe 2.

#### (a) Détail des postes d'exploitation et de maintenance

La maintenance du parc d'afficheurs intègre :

- la supervision du parc,
- la télémaintenance,
- la maintenance sur site (pièces et main-d'œuvre).

Les charges d'exploitation intègrent :

- l'énergie électrique,
- les télécommunications sécurisées nécessaires au fonctionnement de ces dispositifs,
- l'hébergement et l'exploitation des solutions réseaux et applicatifs,
- la maintenance corrective et évolutive du logiciel d'affichage,
- les redevances des logiciels,
- l'extraction, la diffusion et la mise à jour des informations concernant les circulations TER Centre.

#### (b) Informations diffusées et demandes émanant de partenaires

Avant la mise en service de nouveaux afficheurs, les informations diffusées font l'objet d'un examen conjoint de la Région et de SNCF, qui effectue si besoin les ajouts et ajustements jugés utiles par les deux parties.

Toute diffusion d'informations nouvelles, autres que celles concernant la desserte ferroviaire de gares de la région (exploitation, informations commerciales...), est soumise à l'accord préalable de la Région.

La Région et SNCF s'engagent à échanger sur les sollicitations émanant d'autorités organisatrices ou d'autres organismes intéressés par la diffusion d'informations par le biais des afficheurs. SNCF participe aux réflexions initiées à ce sujet.

Les études et interventions qui découleront de ces réflexions pourront donner lieu à des accords particuliers entre SNCF et les AOT concernées. Les modalités juridiques et financières de diffusion des informations sur les afficheurs feront l'objet d'une réflexion spécifique préalable conjointe Région/SNCF.

#### (c) Fiabilité du système et de l'information diffusée

La fiabilité s'entend en termes techniques et en termes de qualité de l'information à disposition des utilisateurs, notamment en situation perturbée.

Au plan technique, SNCF effectue un 1<sup>er</sup> diagnostic sous 2 jours ouvrés après signalement (par la Région, le personnel SNCF, un usager ou par quelque autre mode que ce soit) de la défaillance de l'une ou l'autre partie d'un afficheur (écran, support, alimentation, connexions...).

SNCF s'engage à rechercher les causes des problèmes relatifs à la fiabilité et à l'exactitude des informations diffusées et, si une solution peut être mise en œuvre, à faire intervenir le service compétent au plus tard dans les 2 jours ouvrés après réception du signalement de l'anomalie.

L'information des voyageurs figurant parmi les critères de qualité définis par la Région, les afficheurs sont intégrés aux mesures qualité telles que prévues par l'article 56.

## ARTICLE 62 | RÉCLAMATIONS

SNCF, en sa qualité d'exploitant du service régional, répond à toute réclamation et demande formulée par les voyageurs dans un délai de 5 jours ouvrés pour les mails et 10 jours ouvrés pour les courriers, à partir de la date de réception par le Centre relation clients TER Centre.

**(d) Évolutions des fonctionnalités des afficheurs**  
SNCF informe annuellement la Région de la nature et du calendrier de mise en place des évolutions générales du système "afficheurs légers" et les met en œuvre.

Les évolutions envisagées sont les suivantes :

- à court terme : gestion des quais, fonction TGD, gestion des contresens,
- à plus long terme : annonce de l'arrivée imminente, ordre de passage des trains.

La mise en œuvre des évolutions générales est couverte par les charges d'exploitation. Les éventuelles demandes spécifiques de la Région feront l'objet d'un financement, dans le cadre d'une convention spécifique conclue entre la Région et SNCF.

#### (e) Bilan du fonctionnement des afficheurs

Au fur et à mesure de la mise en place des systèmes de suivi correspondants, SNCF fournira à la Région les éléments suivants intégrés au rapport annuel :

- associés au contrat de maintenance matériel : interventions de maintenance réalisées sur les matériels,
- issus du système de supervision mis en place au sein du centre opérationnel régional : qualité de fonctionnement générale, matérielle et logicielle ;

et à minima une fois par an, les éléments suivants :

- les dysfonctionnements de toutes natures constatés,
- le nombre d'afficheurs, les gares concernées et la nature des interventions effectuées,
- les perspectives en matière d'exploitation, d'entretien, de maintenance, de renouvellement, de sécurisation, d'organisation, en particulier du centre d'information
- et toutes autres mesures permettant de remédier aux dysfonctionnements constatés au cours de l'année écoulée.

Deux fois par an, avant le 31 juillet pour la période couvrant le 1<sup>er</sup> semestre d'une année et avant le 31 janvier de l'année suivante pour la période couvrant le 2<sup>e</sup> semestre de l'année, SNCF informe la Région par un bilan statistique des motifs des réclamations qui lui sont parvenues à propos du TER Centre.

## ARTICLE 63 | REMBOURSEMENT ET INDEMNISATION

SNCF organise et finance un système de remboursement des voyageurs dans les conditions suivantes :

- pour les abonnés mensuels ou annuels (hors abonnés scolaires réglementés), dès lors que plus de 15 % des trains de la ligne TER sont supprimés ou accusent un retard de plus de 10 minutes (hors plan de transport adapté), l'abonné se voit rembourser l'équivalent de 30 % du montant de son abonnement. Les remboursements se feront sur la base d'une observation mensuelle de la ponctualité à 10 min et des trains supprimés.

Dès lors que la mesure est applicable, les voyageurs seront informés par voie d'affichage, par e-mail ou sms et pourront se faire rembourser en se présen-

tant au guichet d'une gare du territoire de la Région Centre. Pour les abonnés Annuelys et Optiforfait, la minoration se fera automatiquement en déduction d'un prélèvement ultérieur ;

- pour les voyageurs occasionnels, dès lors que le train TER Centre est supprimé (hors plan de transport adapté), le voyageur se voit rembourser son titre de transport sans frais, en se présentant à un guichet du territoire de la Région Centre.

L'impact financier des remboursements sur les recettes tarifaires est précisé chaque année, dans le cadre du Rapport annuel du délégataire.

## ARTICLE 64 | CONCERTATION

La concertation avec les usagers s'organise dans le cadre des Comités locaux d'animation et de développement (CLAD) prévus par la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au renouvellement urbains (SRU).

L'organisation des CLAD doit permettre un débat local constructif et positif tourné vers des actions concrètes en associant tous les acteurs d'une ligne afin d'améliorer la qualité du service public de transport régional.

Le président de chaque CLAD est désigné par le président du Conseil régional. Les CLAD sont ouverts au public afin que l'ensemble des usagers qui le souhaite puisse y participer.

Les CLAD sont réunis autant que de besoin et au moins une fois par an. Ils sont au nombre de 17 :

Ligne concernée
Orléans-Vierzon
Orléans-Blois-Tours
Tours-Chinon
Tours-Chateaudun
Salbris-Lucay-le-Male
Tours-Château-du-Loir
Chateaudun-Paris
Montargis-Cosne-sur-Loire
Tours-Loches-Chateauroux
Bourges-St-Amand
Orléans-Paris
Vierzon-Éguzon
Chartres-Courtalain
Paris-Chartres-Nogent-Le Mans
Tours-Port-de-Piles
Tours-Saumur
Tours-Vierzon-Bourges

Les CLAD sont préparés et convoqués par la Région. SNCF prête son concours actif à la Région pour leur préparation et participe à leur déroulement.



# Conditions financières et comptables de l'exploitation

## ARTICLE 65 | PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le service contractualisé entre la Région et SNCF donne lieu à l'établissement d'un compte d'exploitation, appelé compte TER et comprenant les charges et les produits définis à l'annexe 27 à la présente convention.

La contribution financière de la Région est destinée à permettre l'équilibre du compte TER. Elle se calcule par différence entre les charges et les recettes. Elle fait l'objet d'ajustements tels que décrits à l'article 67.

Les principes de calcul et de modulation de la contribution financière de la Région reposent sur la distinction entre les rôles et responsabilités revenant respectivement à la Région et à SNCF, laquelle assume le risque sur les charges dans le cadre du forfait de charges C1. Le forfait C1 est indexé chaque année selon une formule qui intègre les gains attendus en termes de performance sur un certain nombre de postes de charge. Les autres charges supportées par SNCF sont refacturées au réel à la Région.

SNCF perçoit les produits de l'exploitation du service qui comprennent les ventes de titres de transport, des compensations visées à l'article 69 ainsi que des recettes complémentaires liées à l'exploitation des services.

Un mécanisme de pénalités sanctionne l'inexécution du service objet de la présente convention. Il bénéficie en priorité aux voyageurs selon les modalités d'indemnités de remboursement et d'indemnisation prévues à l'article 63.

Une convention spécifique de financement du matériel roulant détermine les conditions de prise en charge du programme industriel et des échanges d'organes majeurs. Elle fait l'objet de l'annexe 21. SNCF est tenue, en tant qu'exploitant, d'assurer un traitement et une formalisation des données financières permettant de garantir la transparence des informations fournies à la Région, conformément aux modalités décrites dans l'article 78 de la présente convention.

# La détermination du forfait de charges

## ARTICLE 66 | FORFAIT DE CHARGES C1

### 66.1 | Définition du forfait de charges C1

Le forfait de charges C1 comprend toutes les charges d'exploitation nécessaires à la réalisation des prestations décrites dans la présente convention, à l'exception de celles inscrites en C2 et de celles faisant l'objet de la convention cadre relative au financement du programme industriel 2014-2020 relatif au parc du matériel roulant du TER Centre figurant en annexe 21.

Les charges forfaitisées sont déterminées en fonction des règles de gestion propres à SNCF et en vigueur à la signature de la présente convention. Aucun changement de ces règles n'est opposable à la Région pendant la durée de la convention, sur le forfait de charges C1 initial. Les avenants à la convention seront valorisés avec les règles de gestion en vigueur à la date de signature de l'avenant.

Les charges C1 comprennent notamment :

- la circulation des trains (y compris les trains circulants "à vide" pour des raisons techniques) :
  - conduite et le cas échéant accompagnement,
  - énergie,
  - affermage ;

- le matériel roulant :
  - location et prêt entre activités,
  - entretien et nettoyage,
  - la maintenance du matériel, à l'exception de celle prise en charge dans la convention cadre relative au financement du programme industriel 2014-2020 relatif au parc du matériel roulant du TER Centre (annexe 21), des bogies et des boîtes de vitesses ;
- les charges en gares :
  - distribution : dispositif de distribution et commissions,
  - charges d'escalier : prestations communes dans les gares B et C selon le périmètre défini à l'annexe 2, prestations spécifiques dans l'ensemble des gares,
  - produit train : mouvement et logistique des trains ;
- les autres charges, relatives notamment :
  - aux fonctions support SNCF : EPIC, branche Proximités, Direction Déléguée TER...
  - aux impôts et taxes, notamment CVAE, CFE et TFCCI,
  - aux études et enquêtes prévues à l'article 34,

- aux mesures ordinaires de maintien de la sûreté et de la lutte contre la fraude, telles que décrites dans l'article 32,
- au forfait pour risque et aléas d'exploitation (2,5 % des charges du C1 hors forfait pour risque et aléas d'exploitation),
- aux systèmes de distribution et d'information des voyageurs, tels que décrits aux articles 49 et 50,
- aux comptages, tels que définis dans l'article 15,
- au transport routier de substitution hors celui mis en place pour la création de l'offre type définie à l'article 12,
- aux actions nécessaires à la communication telles que définies à l'article 37 (hors communication commerciale intégrée aux charges C2),
- aux services spéciaux visés à l'article 14 relatifs au Printemps de Bourges,
- les frais de réceptions et des événements ou manifestations en gare visés à l'article 37.2 ;
- les charges suivantes afférentes aux services routiers réguliers :
  - au titre des années 2014 et 2015 :
    - charges de gestion et de suivi des contrats,
    - charges d'entretien et de maintenance des points d'arrêt routier,
    - missions visées en l'annexe 25 (au fur et à mesure de la reprise des lignes par la Région) ;
  - à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 :
    - missions visées en l'annexe 25.

Le montant de forfait de charges C1 pour les années 2018 et suivantes est égal au montant du forfait de charges C1 de l'année 2017, indexé suivant la formule prévue à l'article 67.4.

### 66.2 | Atténuation de charges au titre du CICE

Le forfait de charges C1 repris dans le tableau ci-dessus (article 66.1) est ajusté du montant du CICE (Crédit d'impôt compétitivité emploi).

Accessible à toutes les entreprises employant des salariés et relevant d'un régime réel d'imposition sur les bénéfices, le CICE permet de réaliser une économie d'impôt correspondant à un pourcentage des rémunérations annuelles brutes soumises à cotisations de sécurité sociale, hors salaires supérieurs à 2,5 fois le SMIC.

Les parties conviennent d'une minoration des charges C1 sur le compte conventionnel 2015 à hauteur de 2 400 000 € (CE 2014), couvrant les effets du CICE au titre de l'année 2014. Pour les années 2016 et 2017, ce montant est indexé selon la formule suivante :

$$\text{CICE}_n (\text{€ courant}) = \text{CICE}_n (\text{€ 2014}) \times \left[ \sum_i \text{Coef } i, n \times (\text{indice } i, n / \text{indice } i, 2014) \right]$$

Le montant du forfait de charges C1 sur lequel SNCF s'engage sur les 4 premières années du contrat, à périmètre constant (en ce compris la reprise par la Région des services routiers telle que définie à l'annexe 25), est le suivant :

En k€ conditions économiques 2014	2014	2015	2016	2017
<b>Forfait C1</b>	169 747	170 765	169 718	169 980

CICE<sub>n</sub> (€ courant) : CICE de l'année n,  
 Coef i,n : coefficient égal à la part du poste de dépenses i dans le montant total de la masse salariale de l'année 2014,  
 indice i,n : moyenne arithmétique des valeurs, publiées l'année n, de l'indice affecté au poste de dépense i.  
 Les indices et coefficients retenus pour le calcul de l'indexation du CICE sont repris dans le tableau suivant.

Poste de charges	Coefficient associé de 2014 à 2017	Indice associé
<b>Prestations autres que le service aux clients</b>	0,5	EV-S tous salariés : indice trimestriel des salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés du tertiaire Référence : DARES, site Internet : <a href="http://www.travail-solidarite.gouv.fr">www.travail-solidarite.gouv.fr</a>
<b>Prestations autres que le service aux clients</b>	0,25	I- CHT-IME : indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur des industries mécaniques et électriques Référence : INSEE, site : <a href="http://www.insee.fr">www.insee.fr</a> identifiant : 1565183
	0,25	ICHT-H : indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur transports et entreposage Référence : INSEE, site : <a href="http://www.insee.fr">www.insee.fr</a> identifiant : 1565190

Pour 2014, au titre de 2013, le montant forfaitaire du CICE pris en compte pour la minoration des charges C1 est de 1 000 000 d'euros (CE 2014).

Dans le cas où des mesures législatives et réglementaires évolueraient concernant ce dispositif, les impacts sur le compte conventionnel seront pris en compte par voie d'avenant conformément à l'article 87.3 de la présente convention.

## ARTICLE 67 | ÉVOLUTION DU FORFAIT C1

### 67.1 | Modification annuelle du forfait pour prendre en compte les modifications de dessertes

Pour tenir compte des demandes d'évolutions de la desserte de la Région dans le cadre de l'offre de base d'une part et de l'offre type du fait des travaux d'autre part, le forfait de charge C1 et l'objectif de recettes peuvent être amenés à évoluer.

Le forfait C1 ajusté selon les dispositions figurant ci-après est intégré au devis annuel prévu à l'article 76.1.

Pour l'ajustement du forfait C1 par rapport au montant en € 2014 figurant à l'article 66.1, il est fait application des principes suivants :

- sur l'offre de base, toute évolution fait l'objet d'un devis (positif ou négatif) en charges et en recettes au format de l'annexe 28 et d'une note explicative fournie par SNCF, en particulier pour permettre à la Région de comprendre la part de l'évolution des charges qui ne serait liée qu'à la modification horaire d'un train ;
- sur l'offre type, seules les évolutions des dessertes en trains kilomètres et la mise en place de services de substitution peuvent donner lieu à une évolution du C1 et des recettes. Les évolutions à la baisse de l'offre type, liées aux travaux, sont chiffrées au train le train ou par groupe de trains sur un axe lors de leur suppression. En l'absence de toute évolution ayant un impact direct sur la ligne concernée, le coût de la remise en service de l'ensemble des circulations sur un axe à l'issue des travaux (dans le cas où ils couvrent au maximum 2 services) ne peut être globalement supérieur à l'économie réalisée sur cet axe, actualisée, lors de leur suppression ;
- SNCF soumet à la Région, pour chaque circulation ou groupe de circulations, un devis en charge et recettes selon le format de l'annexe 28 ;

- la Région sera en droit d'obtenir dans son droit de contrôle prévu à l'article 80 l'ensemble des éléments techniques permettant la justification des devis (évolution des roulements matériel, conducteurs, accompagnement...).

### 67.2 | Modification du C1 liée à l'évolution de l'offre de service

Toute modification du service demandé par la Région fait l'objet d'un devis en charges et recettes au format de l'annexe 28, adapté si nécessaire.

### 67.3 | Autres modifications du C1

En cas d'impact sur le forfait de charges C1 de la création, de la suppression ou de la modification substantielle d'un impôt entrant dans le périmètre des charges C1, ou d'une évolution de la segmentation des gares, les parties conviennent de se rencontrer afin d'apprécier et de prendre en compte les conséquences éventuelles sur les charges C1.

### 67.4 | Formule d'indexation du forfait de charges C1

Le montant des charges C1 est indexé chaque année selon la règle suivante :

**C1 n (€ courant) = C1 n (€ 2014) x  $\prod_i$  Coef I,n x (indice i,n/indice i,2014)**

- C1 n (€ courant) : charges C1 de l'année n portées au décompte définitif prévu à l'article 77.1,
- Coef i,n : coefficient égal à la part du poste de dépenses i dans le forfait de charges C1 de l'année 2014,
- indice i,n : moyenne arithmétique des valeurs, publiées l'année n, de l'indice affecté au poste de dépense i.

Les indices et coefficients retenus pour le calcul de l'indexation sont repris dans le tableau suivant.

Poste de charges	Coefficient associé de 2014 à 2017	Indice associé
Prestations autres que le service aux clients	0,3510	EV-S tous salariés : indice trimestriel des salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés du tertiaire Référence : DARES, site Internet : <a href="http://www.travail-solidarite.gouv.fr">www.travail-solidarite.gouv.fr</a>
Prestations autres que le service aux clients	0,1755	ICHT-JME : indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur des industries mécaniques et électriques Référence : INSEE, site : <a href="http://www.insee.fr">www.insee.fr</a> identifiant : 1565183
	0,1755	ICHT-H : indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur transports et entreposage Référence : INSEE, site : <a href="http://www.insee.fr">www.insee.fr</a> identifiant : 1565190
Énergie électrique	0,0185	RNn : moyenne annuelle prise entre le 1 <sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année n du prix de l'accès régulé à l'électricité d'origine nucléaire historique fixée par décret
	0,0225	Pspotn : moyenne des cotations mensuelles (prise entre le 1 <sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année n) des prix unitaires journaliers, des prix spots de la pointe (source : bourse EPEX)
Énergie diesel	0,03	FODC4 : indice mensuel du fioul domestique, hors TVA Référence : site Internet du Moniteur <a href="http://www.lemoniteur-expert.com">www.lemoniteur-expert.com</a>
Frais et services divers	0,152	FSD 3 : indice mensuel de frais et service divers n° 3 Référence : site Internet du Moniteur <a href="http://www.lemoniteur-expert.com">www.lemoniteur-expert.com</a>
Prestations industrielles	0,0375	N° Insee 001652129 - Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français, énergie et biens intermédiaires et biens d'investissements
	0,0375	N° Insee 001652106 - Indice de prix de production, de l'industrie française pour le marché français, ensemble de l'industrie

Pour les 3 dernières années de la présente convention, les coefficients seront actualisés lors de la revoyure prévue à l'article 83.1, afin de tenir compte de l'évolution des poids respectifs de chaque poste de charges pendant les 4 premières années de la convention. En cas de désaccord lors de la revoyure, les coefficients resteront inchangés pour les années restantes jusqu'au terme de la convention.

### 67.5 | Calcul de l'indexation prévisionnelle

Pour l'élaboration du document financier prévisionnel de l'année A+1, décrit dans l'article 76.1 et qui doit être remis à la Région avant le 10 septembre de l'année A, les valeurs non encore publiées des indices de l'année A feront l'objet d'une estimation prévisionnelle. Le calcul de cette estimation est fonction de la référence des dernières valeurs publiées au moment de l'élaboration du document.

### 67.6 | Modification d'indice

En cas de disparition ou de suspension de publication d'un indice ou d'une référence définie ci-dessus, les parties conviendront au choix d'un autre indice de référence ou d'une règle de raccordement.

### 67.7 | Révision de la règle d'indexation

En cas de non-représentativité patente et substantielle d'un des indices, et afin de conserver un caractère représentatif à la règle d'indexation, celle-ci peut être revue d'un commun accord entre les parties.

# La détermination des charges facturées au réel

## ARTICLE 68 | DÉFINITION DES CHARGES PRISES EN COMPTE "À L'EURO L'EURO"

- En complément du forfait de charges C1, les charges suivantes, dites C2, sont intégrées dans le compte d'exploitation du service "à l'euro l'euro" et refacturées à la Région à hauteur des montants supportés par SNCF :
- les charges de capital du matériel roulant (charges financières, dotations aux amortissements et reprises sur subvention) sur le périmètre des matériels affectés à l'activité TER Centre visé à l'annexe 18 ;
  - la redevance versée à l'EPSF (Établissement public de sécurité ferroviaire) ;
  - la redevance versée à l'ARAF (Autorité de régulation des activités ferroviaires) ;
  - l'IFER (Imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux) ;
  - les études réalisées au-delà du forfait de 100 jours, telles que décrites à l'article 35 ;
  - la communication commerciale y compris les fiches horaires, selon les modalités décrites à l'article 36 ;
  - les prestations trains versées par le STIF conformément à la convention STIF/Région Centre adoptée en commission permanente régionale le 14 février 2014 ainsi que le complément de charges au sol versé par le STIF à l'activité TER Centre relevant des prestations trains ;
  - charges d'escale : les prestations communes dans les gares A selon le périmètre défini à l'annexe 2 ;
  - les transports routiers de substitution mentionnés dans l'offre type de l'article 12 ;
  - de janvier 2014 au 31 décembre 2015 :
    - coût des contrats des services routiers réguliers gérés par SNCF,
    - charges relatives à l'utilisation des gares routières de Tours, Châteauroux, Dourdan et Poitiers ;

- les frais de taxi sans dépasser les tarifs de référence définis par arrêtés préfectoraux et du centre d'appel dans le cadre du service Accès TER ;
- les frais relatifs aux cartes TER Bac +/TER Apprenti calculés selon les modalités de l'annexe 8 ;
- les frais relatifs au Chéquier pour l'emploi calculés selon les modalités de l'annexe 8 ;
- les redevances pour l'usage des infrastructures ferroviaires, dites également "péages RFF" : à la signature de la convention, ces redevances comprennent :
  - la redevance de réservation,
  - la redevance de circulation,
  - la redevance complémentaire d'électricité,
  - la redevance quai.

La redevance d'accès au réseau est acquittée par l'État pour le compte de la Région. Le paiement de ces redevances constitue la condition d'accès au Réseau ferré national, abstraction faite de toute mesure de performance des sillons octroyés par le gestionnaire d'infrastructure. Il confère le droit d'utiliser les capacités d'infrastructure attribuées par le gestionnaire d'infrastructure et d'y exploiter les services régionaux de transport collectif de voyageurs défini par la Région. La Région prend à sa charge le coût des péages du gestionnaire d'infrastructure qui lui sont répercutés "à l'euro l'euro" au titre des charges non forfaitisées (C2) et correspondant à la réalisation du service contractuel et dûment justifié comme imputable à l'exécution de ce service. Seules les redevances identifiées comme imputables à la réalisation du service seront remboursées après vérification par les services de la Région.

# Les produits

## ARTICLE 69 | ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DES PRODUITS

- Les produits perçus par SNCF sont constitués des :
- recettes directes du trafic, perçues auprès des usagers ;
  - compensations pour tarifs militaires versées par l'État ;
  - compensations pour les cartes orange soudées versées par le STIF ;
  - compensations pour tarifs sociaux nationaux et régionaux ;
  - autres compensations versées par d'autres entités ;
  - autres produits (incluant notamment le produit des indemnités forfaitaires liées aux infractions à la police des chemins de fer).

La répartition des recettes entre les différentes activités de SNCF est faite selon des règles internes (FC12K).

La Région peut, à sa demande, obtenir une analyse annuelle sur des points particuliers de répartition de recettes. Elle peut faire usage de son droit d'audit, dans les conditions décrites à l'article 80.

Par ailleurs, toute modification de ce modèle pouvant avoir un impact à la hausse comme à la baisse sur les recettes affectées au TER Centre fait l'objet d'une présentation à la Région. Ces évolutions ne pourront pas donner lieu à révision de l'objectif de recettes en dehors de la revoyure.

## ARTICLE 70 | OBJECTIF DE RECETTES (OR1)

### 70.1 | Détermination

L'objectif de recettes OR1 porte sur :

- les recettes directement perçues auprès des usagers hors les recettes directes relatives aux cartes orange soudées,
- les recettes liées aux abonnements ASR (Abonnements scolaires réglementés) et AIS (Abonnements internes scolaires) perçues auprès d'autres autorités organisatrices.
- les recettes liées aux Abonnements internes étudiants (TER Bac + et TER Apprenti) et 50 % du chéquier régional pour l'emploi perçues auprès des Régions.

Ces recettes sont réparties selon les modalités du règlement comptable et financier interne à SNCF dit "FC12K recettes".

Pour les quatre premières années de la présente convention, l'objectif de recettes est ainsi fixé :

en k€ aux conditions économiques 2014

2014	2015	2016	2017
77 771	75 992	73 599	73 599

Pour les années 2018 à 2020, l'objectif de recettes sera fixé dans les conditions fixées à l'article 83.1, après audit des comptes SNCF diligenté par la Région, en tenant compte notamment des mon-

tants de recettes réelles constatées les trois premières années, de l'estimation des recettes 2017, des évolutions prévisibles de l'offre et de la tarification régionale, d'estimations des hausses tarifaires nationales en fonction de l'inflation et des perspectives de croissance du PIB pour les 3 dernières années de la présente convention.

En cas de désaccord sur la détermination des objectifs de recette pour les années 2018 à 2020, il est convenu qu'ils seront fixés sur la base de la prévision d'accostage 2017 et de l'évolution moyenne annuelle des recettes directes constatées sur la période 2014-2017. L'accostage 2017 est calculé par prolongement de l'évolution constatée sur les premiers mois de 2017, connus à la date des discussions.

### 70.2 | Modification

L'objectif de recettes est modifié :

- lors de la signature d'avenants ayant un impact sur les recettes,
- lors du devis prévisionnel pour prendre en compte la hausse tarifaire prévisionnelle de l'année A+1 et celles réalisées les années antérieures depuis 2014,
- lors du décompte définitif pour prendre en compte la hausse tarifaire définitive,
- lorsque le taux de croissance du PIB constaté sur l'année considérée est inférieur à 0 % ou supérieur à 2 %, les objectifs de recettes sont modifiés de la même évolution que celle du PIB.

## ARTICLE 71 | AUTRES RECETTES DU TRAFIC (R2)

Les recettes suivantes R2 sont prises en compte à la hauteur de leurs montants réels pour déterminer la contribution annuelle de l'AO :

- les compensations pour tarifs militaires versées par l'État tel que déterminé par le traitement FC12K recettes,
- les recettes directes et compensations relatives aux cartes orange soudées versées par le STIF,

- les compensations pour tarifs sociaux nationaux et régionaux hormis celles prises en compte dans les recettes directes telles que déterminées par le traitement FC12K recettes ou par des conventions et avenants spécifiques, pour la seule activité TER Centre,
- les autres compensations versées par d'autres autorités telles que déterminées par les conventions spécifiques.

## ARTICLE 72 | AUTRES PRODUITS (R3)

Le montant des autres produits R3 (incluant notamment le produit des indemnités forfaitaires liées aux infractions à la police des chemins de fer) est fixé forfaitairement pour chacune des 4 premières années de la convention. Ce montant est indexé avec l'indice FSD3 (services divers).

En k€ constants 2014

2014	2015	2016	2017
703	703	703	703

# La contribution financière de la Région

## ARTICLE 73 | DÉFINITION

La contribution financière annuelle de la Région est constituée :

- d'une contribution d'exploitation visant à assurer l'équilibre de l'exploitation selon les modalités définies au présent chapitre,

- de compensations pour tarifs sociaux nationaux et régionaux.

## ARTICLE 74 | ESTIMATION PRÉALABLE

SNCF transmet chaque année, au plus tard le 15 juillet, une estimation de l'indexation du forfait de charges C1 et de l'évolution des charges C2 pour

l'année suivante, préalablement à la transmission du document prévisionnel.

## ARTICLE 75 | TVA APPLICABLE

Les compensations tarifaires suivent la réglementation et la jurisprudence en vigueur en matière de TVA.

Par défaut, à la date de signature de la présente convention, les compensations tarifaires suivantes sont assujetties à la TVA :

- les compensations sociales nationales calculées comme l'écart de recettes entre les tarifs sociaux nationaux décidés par l'État et l'application du système tarifaire national qui s'impose à la Région,
- les compensations régionales liées aux tarifs régionaux décrits à l'annexe 8.

## ARTICLE 76 | LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE ANNUELLE PRÉVISIONNELLE

### 76.1 | Contenu du document prévisionnel

Le document prévisionnel est établi à partir du plan de transport de référence tel que défini à l'article 12.

SNCF transmet à la Région, au plus tard le 10 septembre, le document financier prévisionnel de l'année suivante, appelé "devis annuel" au format de l'annexe 29. Il intègre les évolutions du service de l'année suivante connues au moment de son élaboration. Ce document est accompagné d'une note explicative présentant les hypothèses retenues.

Il comprend les informations suivantes :

- l'estimation du forfait de charges C1 basé sur :
  - la consistance de l'offre 2014,
  - les impacts de tous les avenants,
  - les évolutions connues pour l'année à venir ;
- l'historique et le calcul prévisionnel de l'indexation du forfait de charges C1 conformément à l'article 67.4,
- l'estimation prévisionnelle des charges C2 selon le détail de l'article 68, décrit pour chaque item,
- l'objectif de recettes conformément à l'article 70,
- l'estimation des recettes R2 conformément à l'article 71,
- l'estimation des autres produits R3 conformément à l'article 72,
- la contribution régionale d'exploitation calculée selon les modalités de l'article 76.2,
- ses échéanciers de versement selon les modalités de l'article 76.3 valant appels de fonds.

SNCF transmet en même temps que le devis de l'année A+1 un devis actualisé de l'année A permettant d'améliorer la prévision d'accostage.

### 76.2 | Détermination de la contribution financière prévisionnelle de la Région

Le montant de la contribution financière prévisionnelle de la Région est établi net de taxe selon la formule suivante :

$$CF = C1 + C2 - OR1 - R2 - R3 + CC + (CTS + CTR + TVA),$$

où

- CF est la contribution financière prévisionnelle de la Région,
- C1 est le forfait de charges faisant l'objet d'une indexation prévisionnelle, et son ajustement conformément à l'article 67.4 (HT),

- C2 sont les charges prévisionnelles prises en compte "à l'euro l'euro" C2 (HT),
- OR1 est l'objectif de recettes défini à l'article 70,
- R2 sont les recettes prévisionnelles définies à l'article 71,
- R3 sont les produits prévisionnels définis à l'article 72,
- CC est la contribution complémentaire pour les services supplémentaires définis à l'article 14 b),
- CTS est la compensation prévisionnelle pour tarifs sociaux nationaux telle que définie à l'article 69,
- CTR est la compensation prévisionnelle pour tarifs régionaux telle que définie à l'article 27, pour l'ensemble des activités SNCF,
- TVA est appliquée selon l'article 75.

La Région adresse à SNCF, au plus tard le 31 octobre, ses remarques relatives au document financier prévisionnel. Elle lui notifie les montants retenus de la contribution financière.

En cas de désaccord persistant au 30 novembre, la Région verse à SNCF, à compter de janvier et à titre transitoire jusqu'à l'obtention d'un accord, les acomptes nécessaires au bon fonctionnement du service, calculés sur la base de la moyenne des acomptes versés au titre de l'année précédente et indexés suivant la formule de l'article 67.4.

### 76.3 | Versement de la contribution financière prévisionnelle

Au premier jour du mois, la Région verse à SNCF des acomptes mensuels correspondant chacun au douzième de la contribution financière prévisionnelle annuelle telle que définie à l'article 76.2. Toutefois, la Région versera l'acompte de janvier au 10 janvier.

Néanmoins, pour 2014, les acomptes mensuels versés de janvier à juin sont de 11 834 450 €.

En cours d'année, en cas de mise en œuvre d'une modification des services assurés par SNCF, notamment concernant les dessertes ou la tarification régionale, les acomptes seront ajustés au plus tard deux mois après la signature de l'avenant, sur la base d'un devis annuel modificatif présenté sous le même format que le devis annuel initial.

## ARTICLE 77 | LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DÉFINITIVE

### 77.1 | Contenu du décompte définitif

#### (a) Les charges forfaitisées C1

Le forfait de charges définitif est égal au montant de charges C1 présenté au devis annuel corrigé des impacts des avenants non pris en compte au moment de l'établissement du devis, le tout ajusté de l'indexation définitive telle que définie à l'article 67.4. En même temps que le décompte définitif, SNCF transmet à la Région le détail du calcul de son montant définitif (service 2014 et la liste de ses modifications par avenant avec le détail de leurs impacts sur les charges) et de son indexation définitive.

#### (b) Les charges facturées au réel C2

En même temps que le décompte définitif, SNCF transmet à la Région le montant réel des charges C2. Elle détaille précisément le calcul pour chaque item repris à l'article 68.

#### (c) Les produits

L'objectif de recettes et les modalités de son calcul sont rappelés. Les montants définitifs des recettes et produits, selon la décomposition mentionnée aux articles 69 à 72, sont transmis à la Région.

#### (d) Les réfections de charges sur le plan de transport de référence

SNCF établit le décompte des trains/km supprimés, par rapport au plan de transport de référence tel que défini à l'article 12. Une réfaction de charge s'applique dès le premier train/km non réalisé de cette offre. SNCF calcule la réfaction de charges conformément à l'article 77.3, en détaillant le calcul de son indexation. Cette réfaction s'applique y compris en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que prévu à l'article 10.

#### (e) Les pénalités

SNCF transmet en même temps que le décompte définitif le détail de son calcul des différentes pénalités visées aux articles 16 (comptages), 32 (lutte contre la fraude) et 60 (qualité de service, réalisation de l'offre, ponctualité et compositions). Par ailleurs, la somme totale de ces pénalités ne peut pas excéder la somme de 1 000 000 € par année de contribution.

### 77.2 | Transmission

SNCF transmet à la Région le décompte définitif de la contribution financière au plus tard le 31 mai A+1 pour l'année A, selon le format de l'annexe 30. Ce document est accompagné d'une note explicative présentant les hypothèses retenues.

Il comprend les informations suivantes :

- le forfait de charges C1 basé sur :
  - la consistance de l'offre 2014,
  - les impacts de tous les avenants,

- l'historique et le calcul définitif de l'indexation du forfait de charges C1 conformément à l'article 67.4,
- les montants définitifs des charges C2 conformément à l'article 68 en joignant les justificatifs selon l'annexe 30,
- l'objectif de recettes conformément à l'article 70,
- les montants définitifs des recettes, selon la décomposition mentionnée à l'article 69,
- le bilan de l'indemnisation des voyageurs effectuée selon les modalités définies à l'article 63, faisant apparaître la liste des lignes concernées, le nombre de bénéficiaires et le montant total des remboursements,
- le détail du calcul des pénalités dues au titre de cette convention,
- la consommation effective des services supplémentaires commandés (article 14),
- la contribution financière régionale définitive calculée selon les modalités de l'article 77.3,
- le calcul des réfections de charges,
- les montants définitifs des CTS et CTR,
- le calcul de la TVA.

### 77.3 | Règlement de la contribution financière définitive

#### Contribution d'exploitation

- Détermination de la contribution financière définitive
- Le montant de la contribution financière définitive de la Région est établi net de taxe selon la formule suivante :

$$CF = C1 + C2 - OR1 - \Delta R1 - R2 - R3 - Rch - P + ACC + (CTS + CTR + TVA),$$

où

- CF est la contribution financière définitive de la Région,
- C1 est le forfait de charges tel que défini à l'article 66.1 (HT),
- C2 sont les charges réelles constatées et justifiées C2 tel que défini à l'article 68 (HT),
- OR1 est l'objectif de recettes défini à l'article 70,
- $\Delta R1$  est l'écart entre l'objectif de recettes et les recettes réalisées définies à l'article 70.1 constitutives de l'objectif de recettes, auxquelles sont ajoutées les éventuelles indemnités aux voyageurs ; quand ces recettes corrigées sont inférieures à l'objectif de recettes,  $\Delta R1 = 0$ ,
- R2 sont les recettes réelles telles que définies à l'article 71,
- R3 sont les produits forfaitaires indexés tels que définis à l'article 72,
- Rch sont les réfections de charges pour non-réalisation de l'offre telles que calculées ci-dessous,
- P le montant total des pénalités visées à l'annexe 33, après déduction du montant des indemnités versées aux voyageurs définies à l'article 63 pris en

charge dans la limite du montant des pénalités P ; dans le cas où les indemnités sont supérieures aux pénalités, le solde non pris en charge est reporté sur les pénalités de l'année suivante,

- $\Delta CC$  est l'écart entre le montant prévu et le montant réalisé des services supplémentaires effectivement réalisés au titre de l'article 14,
  - CTS est le montant réel des compensations pour tarifs sociaux nationaux,
  - CTR est le montant réel des compensations pour tarifs sociaux régionaux pour l'ensemble des activités SNCF,
  - TVA est la TVA appliquée selon l'article 75.
- Réfections de charges pour non-réalisation de l'offre Rch.

Il est appliqué une réfaction de charges de 1,35 €/km sur le forfait de charges C1 aux conditions économiques de 2014 et indexé selon la formule d'indexation du C1, dès le 1<sup>er</sup> t/km non réalisé de l'offre du plan de transport de référence tel que défini à l'article 12.

#### Montant du solde définitif

Le solde de la contribution régionale est constitué de l'écart entre la contribution financière définitive, telle que définie ci-dessus, et les acomptes versés sur l'année précédente.

Le règlement définitif des sommes dues au titre de l'année A doit intervenir avant le 30 novembre A+1 pour l'année A.

En cas de retard dans la transmission à la Région par SNCF du décompte définitif, la régularisation des sommes dues par l'une ou l'autre des parties intervient au plus tard dans les six mois suivant la transmission.

### 77.4 | Cas d'un désaccord partiel

En cas de désaccord sur les montants présentés par SNCF, la Région adresse à SNCF, dans un délai maximum de 60 jours suivant la transmission du compte de facturation conventionnel, un courrier lui signifiant ses motifs précis de contestation et les montants correspondants.

Sur la base des réponses formulées par SNCF, les parties s'entendent sur les sommes non contestées qui font l'objet d'un paiement dans l'attente de l'approbation définitive du compte de facturation conventionnel.

La régularisation portant sur la partie non contestée du compte de facturation intervient dans ce cas dans un délai maximal de 60 jours après transmission à la Région de l'avis de paiement partiel.

Les parties recherchent un accord sur les montants faisant l'objet de divergences d'interprétation. En cas de désaccord persistant, il est fait application des dispositions spécifiées dans l'article 87.

### 77.5 | Intérêts de retard

En cas de retard de versement des sommes dues par l'une ou l'autre des parties, aux conditions de la présente convention, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter du jour suivant la date limite prévue pour le versement, d'intérêts de retard calculés prorata temporis, au taux légal majoré de deux points.

### 77.6 | Coordonnées

Pour SNCF, ces versements s'effectuent à l'Agence centrale de la Banque de France à Paris, sur le compte ouvert au nom de SNCF sous le numéro :

30001 00064 0000003493-5 92.

Pour la Région, ces versements s'effectuent sur le compte suivant :

RIB de la Région Centre

Titulaire du compte : Paierie régionale du Centre

Domiciliation : BDF Orléans

Code banque : 30001

Code guichet : 00615

N° compte : C4530000000

Clé RIB : 85.

IBAN de la Région Centre

Zone 1 : FR61

Zone 2 : 3000

Zone 3 : 1006

Zone 4 : 15C4

Zone 5 : 5300

Zone 6 : 0000

Zone 7 : 085

BIC associé : BDFEFRPPCCT.

VII

Contrôle et  
information  
de la Région

## ARTICLE 78 | INFORMATION DE LA RÉGION

La Région doit disposer, en toute transparence, de l'ensemble des informations utiles à la mise en œuvre de sa responsabilité d'autorité organisatrice du service TER Centre.

En plus des informations mentionnées dans les autres articles de la présente convention, SNCF fournit à la Région :

- les éléments de reporting régulier (tableaux de bord mensuels et trimestriels) spécifiés à l'an-

nexe 31, conformément aux formats annexés et assortis d'éléments d'analyse,

- le Rapport annuel du délégataire au format spécifié en annexe 32,
- les informations particulières ponctuelles sollicitées par la Région, dans les meilleures conditions de délai et de qualité.

L'annexe 31 stipule les dates de communication des données de SNCF à la Région.

## ARTICLE 79 | CONSEIL ET ALERTE DE LA RÉGION

Le bilan de l'obligation régulière de conseil qui pèse sur SNCF, prévue à l'article 2.2, est dressé annuellement sous forme de propositions d'amélioration qui portent en particulier sur le service aux voyageurs à partir de la connaissance ligne par ligne des utilisateurs (fréquentation, flux, attentes et réclamations...), la tarification, les utilisations de matériel et l'occupation, la distribution et les services en gare, l'entretien et les investissements dans les gares et la fraude.

Dans le respect des dispositions relatives à la propriété intellectuelle, SNCF et la Région partagent

les résultats des études qu'elles mènent en vue du développement de l'activité TER et qui peuvent être utiles pour dimensionner la desserte.

SNCF apporte, de surcroît, son expertise aux études menées directement par la Région.

Au titre de son obligation d'alerte, lors de la surveillance de tout événement préjudiciable à la bonne exécution de la présente convention, SNCF doit saisir la Région dès qu'elle en a connaissance.

## ARTICLE 80 | CONTRÔLE PAR LA RÉGION

La Région dispose d'un pouvoir de contrôle, sur pièces et sur place, lui garantissant l'accès à l'ensemble des documents relatifs à l'activité TER Centre. Elle peut :

- vérifier les méthodes, les outils servant à l'établissement des éléments de reporting ;
- s'assurer de la bonne exécution et de la qualité des services, du respect des clauses techniques et financières de la présente convention ;
- procéder au contrôle sur place des renseignements, informations et/ou documents communiqués dans le cadre de la présente convention et de ses annexes ;
- faire usage, à tout moment, de son droit d'audit auprès de SNCF. Les personnes mandatées par la Région pour procéder au contrôle sont rémunérées par elle.

Les parties définissent entre elles les documents utiles au contrôle de la Région pour chaque audit.

Pour tenir compte des règles de sécurité propres au déplacement des personnes à l'intérieur de certaines emprises ferroviaires, du temps nécessaire

au rassemblement des pièces justificatives et à la mise à disposition du personnel SNCF compétent, la Région informe SNCF de toute demande d'accès dans un délai de dix jours ouvrés avant l'exercice de ce contrôle. En cas d'urgence signifié par la Région, ce délai est réduit à quatre jours ouvrés.

Les relevés d'observations dans les trains et autocars, gares et points d'arrêt, réalisés par la Région, ne font pas l'objet d'une information préalable à SNCF.

Le président du Conseil régional ou ses représentants dûment mandatés ont délégation pour exercer le droit de contrôle de la Région.

Afin de faciliter l'exercice du pouvoir de contrôle de la Région, SNCF fournit 12 cartes nominatives annuelles de libre circulation en 2<sup>e</sup> classe, utilisables sur les lignes SNCF comprises dans les régions Centre, Île-de-France, Pays de la Loire et les départements de la Côte-d'Or, la Nièvre, l'Allier, la Vienne, la Haute-Vienne et la Creuse. La Région fournit la liste nominative des 12 attributaires avant le 30 novembre, pour l'année suivante.

## ARTICLE 81 | PÉNALITÉS RELATIVES À LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS

Hors reporting journalier et hebdomadaire, une pénalité de 1 000 € par jour de retard est appliquée pour tout dépassement de SNCF d'un délai ou d'une date d'échéance inscrit dans la présente convention ou lorsque le document transmis par SNCF à la Région est incomplet ou non conforme au format de son annexe.

Lorsqu'un courrier électronique de rappel est adressé au directeur de l'activité TER Centre et au responsable du suivi de l'exécution de la présente convention préalablement désigné par ses soins, SNCF dispose de 8 jours à compter de l'envoi de ce courrier électronique pour se mettre en conformité, en adressant par voie électronique les éléments demandés. Passé ce délai, la pénalité mentionnée à l'alinéa précédent est majorée de 50 %.

S'agissant des différents rapports prévus dans la présente convention, lorsqu'un courrier électronique de rappel est adressé au directeur de l'activité TER Centre et au responsable du suivi de l'exécution de la présente convention préalablement désigné par ses soins, SNCF dispose de 8 jours à compter de l'envoi de ce courrier électronique pour se mettre en conformité en adressant par voie électronique les éléments demandés. Passé ce délai, la pénalité mentionnée au 1<sup>er</sup> alinéa est appliquée.

Les pénalités visées au présent article sont indexées annuellement selon la formule figurant à l'article 67.4.

## ARTICLE 82 | INSTANCES DE CONCERTATION RÉGION/SNCF

### 82.1 | Suivi de la convention TER

La mise en œuvre de la présente convention est suivie dans le cadre d'un Comité de pilotage bimestriel et de Comités techniques mensuels. Des réunions supplémentaires de ces deux comités peuvent être convoquées à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Le Comité de pilotage a pour objet d'apporter des éléments d'orientation et de cadrage quant à l'exécution de la convention et de débattre des évolutions contractuelles. Il est composé :

- pour la Région, du président du Conseil régional ou son représentant,
  - pour SNCF, du directeur de l'activité TER Centre ou son représentant
  - et des membres de leurs équipes qu'ils désignent.
- Le Comité technique prépare les Comités de pilotage et traite les questions techniques posées dans la mise en œuvre de la convention. Il est composé :
- pour la Région, du directeur chargé des transports ou son représentant,
  - pour SNCF, du directeur délégué de l'activité TER Centre ou son représentant
  - et des membres de leurs équipes qu'ils désignent.

Des comités thématiques peuvent être constitués à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Les ordres du jour sont fixés conjointement par les parties.

### 82.2 | Suivi des thématiques relatives aux gares et points d'arrêt

Il est mis en place un Comité de pilotage spécifique Gares, dont le périmètre concerne les gares desservies au titre de la présente convention et dont l'objet est de suivre la bonne exécution des thématiques relatives aux gares et points d'arrêt et notamment le programme pluriannuel d'investissements des gares. Il se réunit au minimum 2 fois par an.

Ce comité de pilotage associe :

- pour la Région : le président du Conseil régional ou son représentant,
- pour SNCF : le directeur de l'activité TER ou son représentant
- et les membres de leurs équipes qu'ils désignent.

Son ordre du jour est fixé conjointement par les parties.

En complément du Comité de pilotage Gares, afin de préparer ce dernier et de favoriser le suivi des missions assurées par SNCF et sa réactivité dans le traitement des projets et des sujets communs, un Comité technique est également mis en place.

Il se tient 6 fois par an ou à la demande de l'une ou l'autre partie.

Des réunions supplémentaires de ces deux comités peuvent être convoquées à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Ces comités sont composés :

- pour la Région, du directeur chargé des transports ou son représentant,
- pour SNCF, du directeur de l'agence Gares et connexions Centre-Ouest et du directeur délégué de l'activité TER Centre ou leurs représentants
- et des membres de leurs équipes qu'ils désignent.

Leur ordre du jour est fixé conjointement par les parties.

Par ailleurs, des Instances régionales de concertation (IRC) pour les gares de segment A sont organisées conformément au décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012.

### 82.3 | Suivi de la production

Un Comité de production se réunit une fois par mois. Afin de permettre un travail de qualité de ce comité technique, SNCF fournit à la Région en amont de celui-ci et au plus tard le 10<sup>e</sup> jour ouvré du mois l'ensemble des éléments de suivi de la production (ponctualité, conformité des compositions et réalisation de l'offre...) tels que définis aux articles 57 à 59.

Il est rendu compte par SNCF à la Région des causes, des effets et des mesures prises pour faire face à une situation très fortement perturbée au plus proche Comité de production.

### 82.4 | Suivi de la qualité

Un Comité technique "Qualité" semestriel est mis en place pour examiner l'ensemble des éléments constituant la qualité.

### 82.5 | Confidentialité

Afin de permettre à la Région d'exercer son contrôle sur les conditions d'exécution du Service, la Région dispose d'un droit d'accès aux données et informations en possession de SNCF, relatives aux conditions d'exécution du service.

Toutefois, la Région s'engage à ne pas divulguer celles des informations qui lui auront été signalées par SNCF comme confidentielles du fait de l'atteinte au secret industriel et commercial.

Cet engagement n'interdit cependant pas la divulgation de ces informations lorsqu'une telle divulgation ou utilisation est exigée (i) par la loi ou par toute décision de justice rendue exécutoire, (ii) pour permettre le plein exercice des droits dont chacune des parties est titulaire en vertu de la Convention, (iii) par l'objet d'un litige relatif à l'application de la Convention ou (iv) si cette divulgation est effectuée à l'attention des conseils des parties, à la condition qu'ils s'engagent à respecter les dispositions du présent article.

La Région s'engage, à cet égard, à obtenir les mêmes engagements des personnes qu'elle aurait mandatées, dans le cadre, notamment, de la réalisation d'audits ou d'études.

En outre, quand la Région est sollicitée par des collectivités territoriales et leurs groupements, syndicats mixtes et autorités organisatrices de transports dans le cadre d'études relatives à la mobilité, elle est autorisée à communiquer, sous réserve de confidentialité, les informations nécessaires à l'analyse (données de trafic) à ses partenaires et aux prestataires associés.



# Dispositions diverses

**83.1 | Revoyure**

Les parties conviennent de se revoir à partir de juin 2017 afin de redéfinir les montants mentionnés aux articles 12 (volume du plan de transport de référence), 32 (objectif de contrôle des voyageurs), 60.3, 60.4 et 60.5 (objectifs qualité), 55 (frais d'ingénierie G&C), 67.4 (indexation du C1), 70 (objectifs de recettes) et la convention cadre relative au financement du programme industriel 2014-2020 relatif au parc de matériel roulant du TER Centre (annexe 21), ainsi que les objectifs concernant les gains de performance attendus de SNCF en matière d'économie d'énergie et sur les fonctions support, pour les 3 années restantes de la présente convention.

Indépendamment de la mise en œuvre de tout autre stipulation de la présente convention prévoyant l'évolution de ses conditions d'exécution, et à l'initiative de la partie la plus diligente, les parties conviennent de se rapprocher à compter de juin 2017 pour procéder à un bilan de l'exécution du Plan prévisionnel d'investissement et de l'utilisation des subventions d'équipement versées par la Région pour les exercices de 2014 à 2017.

Le cas échéant, les parties pourront décider d'un commun accord d'actualiser le PPI pour les 3 années restantes de la convention ; les subventions d'équipement de la Région pourront alors être ajustées en conséquence.

L'accord éventuel des parties est formalisé conformément aux stipulations de l'article 83.3.

**83.2 | Réexamen**

À la demande de l'une des parties, en cas de survenance d'un événement imprévisible à la date de conclusion de la présente convention et extérieur aux parties, entraînant un bouleversement économique de la présente convention, il sera procédé à un réexamen de ses stipulations.

Sous réserve du respect des conditions exposées au premier paragraphe, ce réexamen pourrait intervenir en cas d'évolution législative, réglementaire, fiscale, jurisprudentielle émanant d'une autorité publique ou d'une juridiction française ou communautaire ayant un impact direct sur l'exécution de la présente convention, opposable aux parties dans le cadre des activités couvertes celle-ci.

En pareille hypothèse, les parties conviennent d'examiner les moyens d'adapter la présente convention à ces évolutions, telles que mentionnées au présent article dans un objectif de rééquilibre. Le réexamen sera effectué d'un commun accord entre la Région et SNCF, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, et sur la base des justificatifs fournis par la partie demanderesse.

**83.3 | Modification par voie d'avenant**

Toute modification de la présente convention ou de ses annexes est formalisée préalablement à sa mise en œuvre par un avenant dûment signé par les représentants habilités de chacune des parties. Les parties tiendront compte des délais spécifiques propres à l'instance délibérante de la Région.

**(b) Concernant les autres matériels**

Le matériel roulant non financé intégralement par la Région, ainsi que les équipements de distribution exclusivement dédiés au TER Centre et les outils de validation et de contrôle de la billetterie exclusivement dédiés au TER Centre, à l'exception de ceux réformés, cédés ou détruits, pourront faire l'objet d'une reprise par la Région, sous réserve de l'indemnisation de SNCF, établie d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut, à dire d'expert, tenant compte des financements de la Région déjà versés.

Le cas échéant, la Région versera à SNCF le montant de la TVA que cette dernière aura payé au titre de la livraison à soi-même, ou toute autre imposition qui s'y substituerait à laquelle l'opération pourrait donner lieu. En contrepartie, SNCF établira au profit de la Région un document tenant lieu de facture, faisant apparaître le montant de cette TVA, au vu duquel la Région pourra déduire cette taxe dans les conditions de droit commun.

**84.1 | Propriété intellectuelle****(a) Principes généraux**

La Région et SNCF demeurent, chacune en ce qui la concerne, propriétaire de leurs licences, marques, logos et autres droits de propriété intellectuelle, artistique ou industrielle.

À ce titre, les parties conviennent qu'aucune disposition de la présente convention concernant l'échange de données ne se traduit, de quelque manière que ce soit, par le transfert d'un droit de propriété, quel qu'il soit, sur les données, informations et droits échangés entre elles ; tout au plus, peut-il en résulter un droit d'usage pour la stricte exécution de la présente convention.

Chacune des parties fait son affaire de l'utilisation de tous brevets, licences ou droits appartenant à des tiers.

**(b) Études**

Chacune des parties demeure propriétaire des études qu'elle réalise pour son compte. La Région et SNCF peuvent chacune, pour ce qui la concerne, librement utiliser les résultats des études sous réserve du respect des dispositions de l'article 82.5 relatives à la confidentialité.

**(c) Marque TER**

À l'issue de la présente convention, s'il advenait que SNCF ne soit plus l'unique exploitant des transports ferroviaires pour la Région, ou si SNCF n'a plus de relation contractuelle avec la Région au titre de cette exploitation, SNCF cédera la marque TER Centre à la Région selon des modalités à convenir entre les parties.

**(d) Fichier des abonnés**

SNCF est chargée de la création, de la conservation et de la mise à jour des fichiers clients titulaires d'abonnements régionaux ou de cartes régionales existants à la date de la signature de la convention. À ce titre, SNCF est donc le producteur de ces bases de données, au sens des articles L. 341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Au terme de la présente convention, les parties conviennent de se rencontrer pour déterminer les modalités de tout ordre permettant à SNCF de céder à la Région, pour ces bases de données, les droits de représentation, reproduction – permanents et provisoires –, adaptation sans limitation de territoire et pour une utilisation nécessaire à sa compétence d'autorité organisatrice.

En sa qualité de responsable du traitement, SNCF s'engage à procéder auprès de la CNIL aux formalités déclaratives qui s'imposent à elle en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, afin de lui permettre de communiquer à la Région un extrait de ses fichiers clients (nom, prénom, adresse postale, produit et parcours), dès lors que cette dernière lui en fait la demande par écrit.

Les parties s'engagent alors à respecter les préconisations qui résulteraient de ces formalités.

SNCF mentionnera, en outre, la Région comme destinataire de l'information pour tous nouveaux fichiers ou base de données susceptibles d'être mis en place pendant la durée de la présente convention.

Pour sa part, la Région s'engage à déclarer préalablement à la CNIL les traitements des données personnelles reçues de SNCF.

SNCF prendra alors toutes les dispositions utiles pour informer les abonnés de ce que les données les concernant sont susceptibles d'être communiquées à la Région pour les seuls usages nécessaires en sa qualité d'autorité organisatrice. Les abonnés pourront, le cas échéant, exercer leur droit d'opposition s'ils ne souhaitent pas que ces données soient transmises à la Région. Pour les abonnés de moins de 16 ans, à défaut du consentement établi par leurs représentants légaux, la transmission ne pourra pas être effectuée.

Cette information préalable des abonnés se fera sans coût supplémentaire pour la Région.

**84.1 | Sort des biens en fin de convention**

Les conventions relatives à l'acquisition de matériel roulant sont listées à l'annexe 18. Conformément à l'article 5.1 de la présente convention, les stipulations de la présente convention priment sur les stipulations contraires de ces conventions annexées.

Dans le délai de dix-huit mois précédant le terme de la présente convention, ou dans le délai de préavis de la décision de résiliation prise par la Région en application de l'article 85, les parties établissent contradictoirement un inventaire complet du parc à remettre et un procès-verbal de son état, avec l'assistance d'un ou de plusieurs experts indépendants, désigné(s) par les parties. SNCF doit effectuer, à ses frais, les travaux nécessaires à la remise en état de ces biens en cas de mauvais entretien dûment constaté. À défaut, la Région fait effectuer ces travaux aux frais de SNCF.

**(a) Concernant le matériel roulant financé intégralement par la Région**

Au terme de la présente convention, la Région pourra décider, sans que SNCF ne puisse l'y contraindre ni prétendre à aucune indemnité résultant de la décision de la Région, quelle qu'elle soit, de se faire remettre tout ou partie du matériel nécessaire à l'exploitation du Service.

Les biens seront remis à la Région en bon état de fonctionnement à l'exception, après constatation, de ceux réformés, cédés ou détruits.

Pour les biens visés aux deux alinéas précédents, aucune indemnité ne sera versée à SNCF.

Toutefois, la Région versera à SNCF le montant de la TVA que cette dernière aura payé au titre de la livraison à soi-même, ou toute autre imposition qui s'y substituerait à laquelle l'opération pourrait donner lieu. En contrepartie, SNCF établira au profit de la Région un document tenant lieu de facture, faisant apparaître le montant de cette TVA, au vu duquel la Région pourra déduire cette taxe dans les conditions de droit commun.

## ARTICLE 13. RÉSILIATION

La Région dispose du droit de prononcer la déchéance de SNCF en cas de manquement grave ou répété à ses obligations contractuelles. Dans ce cas, la résiliation de la présente convention n'ouvre droit à aucune indemnité.

Par ailleurs, au titre de ses prérogatives de puissance publique, la Région peut, à tout moment, mettre fin ou modifier unilatéralement tout ou partie de la présente convention avant son terme normal.

## ARTICLE 33. APPLICATION DES PÉNALITÉS

L'annexe 33 reprend l'ensemble des pénalités telles que prévues à la présente convention. L'application de ces pénalités ne préjuge pas du droit des parties

En cas de litige relatif à l'application ou à l'interprétation des stipulations de la présente convention, les parties pourront convenir de se soumettre, préalablement à toute action contentieuse, à une procédure de règlement amiable selon les modalités suivantes.

La partie désirant recourir à la procédure de conciliation adressera sa demande à l'autre partie, en exposant succinctement l'objet de sa demande. Faute de réponse ou en cas de réponse négative de l'autre partie sur le principe du recours à la procédure de conciliation, dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande, la demande de conciliation sera considérée comme rejetée.

En cas d'accord sur le principe du recours à la procédure de conciliation, les parties désigneront conjointement un conciliateur.

À défaut d'accord des parties sur la désignation d'un conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de l'acceptation du recours à la procédure de conciliation, les parties seront réputées avoir renoncé à la

## ARTICLE 14. RÉCEPTION DE DOCUMENTS

Pour l'exécution de la présente convention et de ses avenants éventuels, les parties font élection de domicile à l'adresse suivante :

- pour la Région : à Orléans – 9 rue St-Pierre-Lentin ;
- pour SNCF : à Tours – 3 rue Édouard Vaillant.

En cas de changement de domiciliation de la Région ou de SNCF et à défaut pour la partie concernée de l'avoir signifié à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, il est expressément convenu que toute délivrance sera valablement faite si elle l'a été au domicile susvisé.

En cas de résiliation pour motifs d'intérêt général, SNCF bénéficie d'un droit à indemnisation.

La décision de la Région prend effet à l'issue d'un préavis de douze mois à compter de sa notification dûment motivée, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à SNCF.

d'user des voies de droit visant à sanctionner tout manquement aux obligations contractuelles.

tentative de conciliation et la partie la plus diligente pourra saisir la juridiction compétente.

Le conciliateur examinera de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il fixera, en accord avec les parties, le lieu de la tentative de conciliation.

Le conciliateur disposera d'un délai de trois mois à compter de sa saisine pour proposer aux parties une solution de règlement amiable du litige, sur laquelle les parties devront se prononcer dans un délai de quinze jours maximum.

Faute d'accord des parties dans ce délai de quinze jours ou, à défaut, de solution amiable proposée par le conciliateur dans le délai de trois mois précité, chaque partie aura la possibilité de saisir la juridiction compétente afin de faire valoir ses droits.

Les frais d'intervention du conciliateur seront supportés à part égales par les parties.

Les notifications ou mises en demeure faites entre les parties au titre de la présente convention et des documents annexés sont valablement adressées par lettre recommandée avec avis de réception aux domiciles fixés précédemment.

Toutefois, en cas d'urgence, elles peuvent être remises par porteur, au siège de l'autre partie, contre remise d'un récépissé.

Les transmissions par voie électronique ou par fax au titre du présent article sont confirmées par notification écrite, dans les formes précisées ci-dessus, sauf pour les cas mentionnés à l'article 81 et à l'annexe 4 relative au dispositif d'alerte.

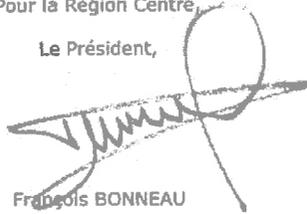
# Liste des annexes

N°	Titre de l'annexe
1	Circulations régionales de voyageurs effectuées sur le Réseau ferré national
2	Liste de gares, points d'arrêt TER et points de vente de la Région Centre - Horaires d'ouverture, équipements et mobiliers, accessibilité
3	Plan de circulation réduit applicable en cas de perturbations prévisibles du trafic
4	Information de la Région en situation perturbée
5	Format des données des comptages à fournir par SNCF
6	Listes des lignes dans le périmètre des accords de commercialisation et/ou des accords de partenariat
7	Inventaire des équipements et des installations des points d'arrêt des lignes routières régulières
8	Tarifs régionaux s'appliquant aux services TER Centre en vigueur au 1 <sup>er</sup> janvier 2014
9	Conditions d'accès aux trains nationaux à accès limité pour les voyageurs munis de billet régional
10	Accords tarifaires conclus avec d'autres autorités organisatrices en vigueur au 1 <sup>er</sup> janvier 2014
11	Tarififications intermodales en vigueur au 1 <sup>er</sup> janvier 2014
12	Bilan mensuel détaillé des ventes des produits tarifaires régionaux et nationaux
13	Matériels et logiciels billettique
14	Format des données brutes des activités billettiques
15	Liste des études
16	Licence d'exploitation de la marque TER
17	Format des fichiers de péages
18	Inventaire du parc de matériel roulant affecté au service TER Centre au 1 <sup>er</sup> janvier 2014
19	<b>Tableau des caractéristiques techniques du parc</b>
20	Catalogue du parc de matériel
21	<b>Convention cadre relative au financement du programme pluriannuel matériel (PI+Ech.Organes)</b>
22	Déploiement d'accès TER
23	Référentiel pour la mesure des indicateurs "qualité"
24	Fonctionnement du site d'information multimodale JV-Malin
25	Missions confiées à SNCF dans le cadre du transport routier régulier TER Centre
26	Décomposition des charges forfaitisées selon le format ARF
27	Glossaire des charges et des produits figurant au compte TER Centre
28	Modèle de devis pour une modification du plan de transport de référence
29	Modèle de devis annuel
30	Modèle de décompte définitif
31	Informations mensuelles et trimestrielles transmises à la Région
32	Trame détaillée du Rapport annuel du délégataire
33	Liste des pénalités
34	Format du suivi des trains

Les annexes mentionnées en caractères gras sont actualisées chaque année en janvier.

Fait à Orléans, le 06/05/2014  
en autant d'exemplaires que de parties.

Pour la Région Centre,  
Le Président,



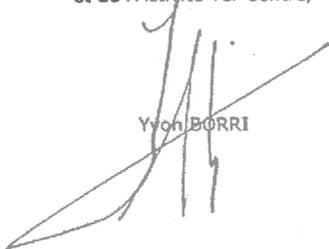
François BONNEAU

Pour la SNCF,  
Le Président,

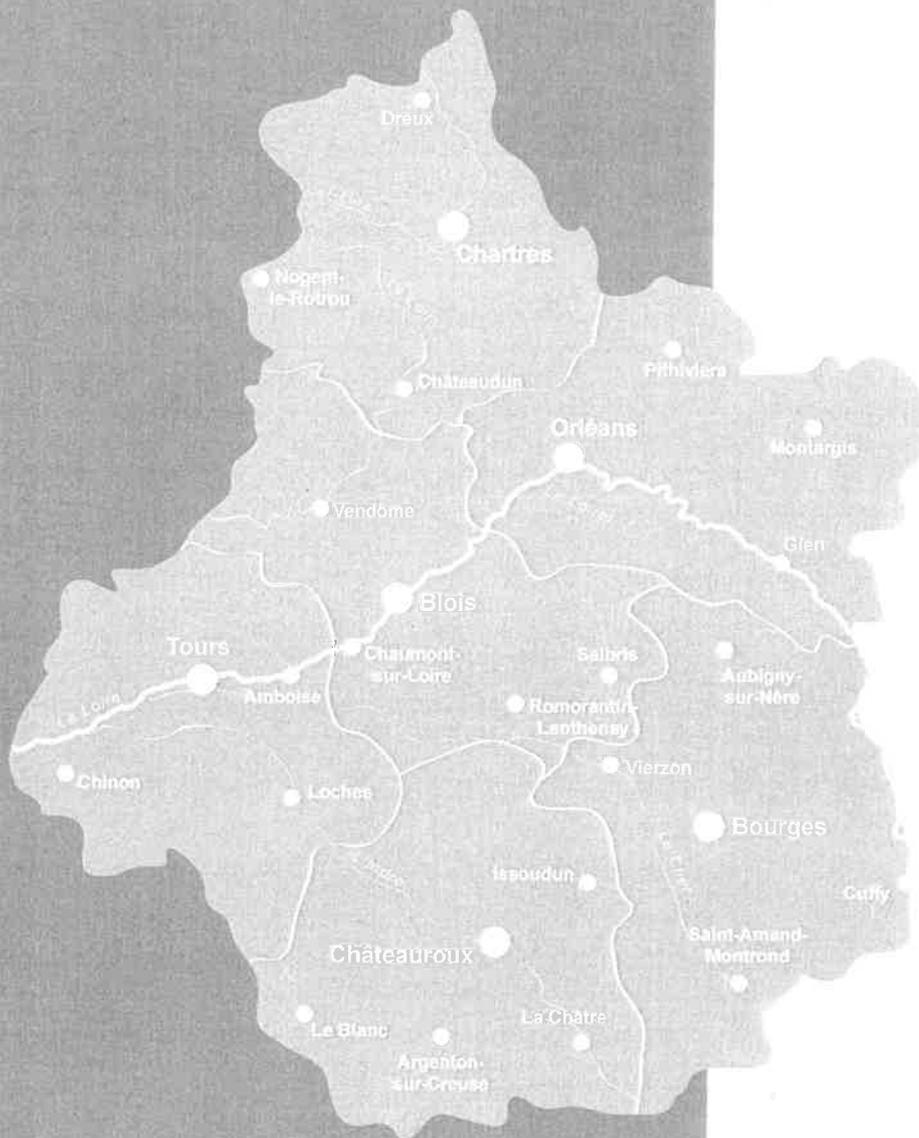


Guillaume PEPY

Pour SNCF,  
Le Directeur de la Région SNCF Centre  
et de l'Activité Ter Centre,



Yvon BORRI



## Conseil régional du Centre

9, rue Saint-Pierre-Lentin  
45041 Orléans Cedex 1

Tél. : 02 38 70 30 30

Fax : 02 38 70 31 18

[www.regioncentre.fr](http://www.regioncentre.fr)

Région



Centre





**D'IMPORTANTES TRAVAUX SONT RÉALISÉS EN 2016 SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU FERROVIAIRE.**

- VOTRE LIGNE SERA PARTICULIÈREMENT CONCERNÉE PAR UNE INTERRUPTION DES CIRCULATIONS ENTRE TOULOUSE ET PARIS LORS DE 7 WEEK-ENDS « COUP DE POING » EN 2016 :**
- LES 12 ET 13 MARS,
  - LES 19 ET 20 MARS,
  - DU 26 AU 28 MARS,
  - LES 2 ET 3 AVRIL,
  - LES 16 ET 17 AVRIL,
  - LES 30 ET 31 OCTOBRE,
  - DU 29 AU 31 OCTOBRE.

**EN OUTRE, DU 17 OCTOBRE AU 9 DÉCEMBRE 2016, PLUSIEURS TRAINS NE CIRCULENT PAS ENTRE ORLÉANS - MERZON - CHÂTEAURoux - LIMOGES.**

Afin de maintenir un confort de l'ensemble de ces modifications, nous vous recommandons de consulter les horaires de votre ligne de destination.

0 800 83 59 23

**(LIMOGES) → CHÂTEAURoux → VIERZON → (ORLÉANS)**

Les horaires de cette fiche sont constatés à titre indicatif (document non contractuel), ils sont établis à la date d'impression et susceptibles d'évoluer au cours de la période d'application. Nous vous invitons à consulter les services d'information à votre disposition avant d'entreprendre votre voyage, en particulier lors des vacances scolaires.

Troncçon	LIMOGES		CHÂTEAURoux		VIERZON		ORLÉANS		LIMOGES		CHÂTEAURoux		VIERZON		ORLÉANS		LIMOGES		CHÂTEAURoux		VIERZON		ORLÉANS	
	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	
Nombre de circulations	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Jours de circulation	Lun à Ven	Lun à Ven	Lun à Ven																					
Parcours	LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS		LIMOGES - CHÂTEAURoux - VIERZON - ORLÉANS	
Horaires	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00	06:00

(ORLÉANS) - MERZON - CHÂTEAURoux - (LIMOGES)



© 2016 SNCF. Tous droits réservés. Les horaires sont établis à la date d'impression et susceptibles d'évoluer au cours de la période d'application. Nous vous invitons à consulter les services d'information à votre disposition avant d'entreprendre votre voyage, en particulier lors des vacances scolaires.