



# CONVENTION TER CENTRE-VAL DE LOIRE

2022 - 2031

<b>TITRE I : PRINCIPES GENERAUX</b>		<b>12</b>
<b>ARTICLE 1</b>	<b>OBJET</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 2</b>	<b>DEFINITIONS</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>COMPETENCES DE LA REGION – MISSIONS DE SNCF VOYAGEURS</b>	<b>17</b>
3.1	Compétences de la Région	17
3.2	Missions de SNCF Voyageurs	18
<b>ARTICLE 4</b>	<b>PERIMETRE GEOGRAPHIQUE</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 5</b>	<b>EXCLUSIVITE DU PERIMETRE CONFIE A SNCF VOYAGEURS</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 6</b>	<b>DUREE</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 7</b>	<b>COMPOSITION</b>	<b>21</b>
7.1	Hiérarchie des documents contractuels	21
7.2	Non validité partielle	21
7.3	Intégralité de la Convention	21
<b>ARTICLE 8</b>	<b>ABSENCE DE RENONCIATION</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 9</b>	<b>SOUS-TRAITANCE</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 10</b>	<b>RESPONSABILITE ET ASSURANCES</b>	<b>22</b>
10.1	Dommages causés aux usagers, aux tiers et à la Région	22
10.2	Dommages subis par les biens nécessaires à l'exploitation du Service	22
10.3	Traitement du vandalisme	23
10.4	Assurances	23
<b>ARTICLE 11</b>	<b>FORCE MAJEURE – CAUSES EXONERATOIRES</b>	<b>23</b>
<b>TITRE II : CONDITIONS PARTICULIERES D'EXÉCUTION</b>		<b>25</b>
<b>ARTICLE 12</b>	<b>MODIFICATION DU PERIMETRE DE LA CONVENTION POUR L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 13</b>	<b>TRANSMISSION A LA REGION DES INFORMATIONS RELATIVES AU SERVICE</b>	<b>25</b>
13.1	Cadre général de la transmission des informations par SNCF Voyageurs	25
13.2	Informations transmises par SNCF Voyageurs au 30 juin 2023	25
<b>ARTICLE 14</b>	<b>PREPARATION DE L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE EN COURS D'EXECUTION</b>	<b>26</b>
<b>TITRE III : LE SERVICE DE TRANSPORT RÉGIONAL</b>		<b>28</b>
<b>SOUS-TITRE 1 : LES DESSERTES FERROVIAIRES</b>		<b>28</b>
<b>ARTICLE 15</b>	<b>COMPETENCES DE LA REGION – MISSIONS DE SNCF VOYAGEURS</b>	<b>28</b>
15.1	Compétences de la Région	28

15.2	Missions de SNCF Voyageurs	28
<b>ARTICLE 16</b>	<b>DEFINITION DE L'OFFRE DE TRANSPORT</b>	<b>29</b>
16.1	Description de l'offre de transport	29
16.2	Evolutions de l'Offre de Transport	31
16.3	Calendrier de travail des évolutions de l'Offre de transport	31
<b>ARTICLE 17</b>	<b>COORDINATION ENTRE ACTIVITES</b>	<b>32</b>
17.1	Principes	32
17.2	Prestations trains	33
17.3	Traitement des contraintes de conception entre activités ferroviaires de SNCF Voyageurs	33
<b>ARTICLE 18</b>	<b>SERVICES SUPPLEMENTAIRES OU SPECIAUX</b>	<b>34</b>
<b>ARTICLE 19</b>	<b>LA CONTINUITE DE SERVICE EN SITUATIONS PERTURBEES</b>	<b>34</b>
19.1	Situations perturbées prévisibles	34
19.2	Situations perturbées inopinées	36
19.3	Substitutions routières	37
<b>ARTICLE 20</b>	<b>SUIVI DES DESSERTES : COMPTAGES</b>	<b>37</b>
20.1	Comptage automatique et stockage des données	37
20.2	Réalisation de campagnes de comptages manuels	38
20.3	Articulation entre les comptages manuels et les comptages automatiques	38
<b>ARTICLE 21</b>	<b>PENALITES RELATIVES AUX COMPTAGES</b>	<b>38</b>
21.1	Campagne de comptage manuel	38
21.2	Mise à disposition des données brutes de comptage automatique	38
<b><u>SOUS-TITRE 2 : LES ETUDES ET ENQUETES SPECIFIQUES</u></b>		<b>40</b>
<b>ARTICLE 22</b>	<b>CONTENU ET PROGRAMMATION</b>	<b>40</b>
22.1	Etudes liées à l'obligation de conseil de SNCF Voyageurs	40
22.2	Etudes ponctuelles	40
22.3	Etudes réalisées par la Région	41
<b><u>TITRE IV : COMMUNICATION</u></b>		<b>42</b>
<b>ARTICLE 23</b>	<b>REPARTITION DES COMPETENCES ENTRE LA REGION ET SNCF VOYAGEURS EN MATIERE DE COMMUNICATION</b>	<b>42</b>
<b>ARTICLE 24</b>	<b>LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE</b>	<b>42</b>
<b>ARTICLE 25</b>	<b>LA COMMUNICATION COMMERCIALE</b>	<b>43</b>
25.1	Principes généraux	43
25.2	Mise en œuvre	44
25.3	Financement des actions de promotion et de communication menées par SNCF Voyageurs	45
25.4	Actions complémentaires	45
<b>ARTICLE 26</b>	<b>COMMUNICATION EVENEMENTIELLE</b>	<b>45</b>
<b>ARTICLE 27</b>	<b>LA CHARTE GRAPHIQUE</b>	<b>46</b>
<b><u>TITRE V : LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE</u></b>		<b>48</b>
<b>ARTICLE 28</b>	<b>L'INSERTION SOCIALE PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE</b>	<b>48</b>
<b>ARTICLE 29</b>	<b>LA MAITRISE DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>48</b>

29.1	Expérimentation	48
29.2	Bilan carbone, GES et de consommation énergétique	48
29.3	Eco-conduite et éco-stationnement	49
29.4	Gestion des déchets	49
29.5	Politique d'achat durable pour l'éco-conception des trains et des infrastructures	49
29.6	Performance et sobriété énergétique des bâtiments et mobiliers	49
29.7	Réemploi du matériel informatique	50
29.8	Suivi des filières de réemploi, recyclage et revalorisation des déchets	50
29.9	Respect de la biodiversité	50
29.10	Management environnemental	50
29.11	Participation à des groupes de travail/réflexion avec la Région sur différents champs environnementaux et sociétaux	51
29.12	Lavage extérieur des trains	51
29.13	Sensibilisation des agents	51
29.14	Production d'énergie renouvelable	51
29.15	Respect des Accords de Paris sur le climat	51
29.16	Accompagnement aux changement/valorisation multi-modalité	51
29.17	Suivi	51

## **TITRE VI : BIENS ET INVESTISSEMENTS** **52**

### **ARTICLE 30 PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AUX BIENS 52**

## **SOUS-TITRE 1 : LE MATERIEL ROULANT** **53**

### **ARTICLE 31 PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AU MATERIEL ROULANT 53**

### **ARTICLE 32 MATERIELS EN CREDIT-BAIL 53**

### **ARTICLE 33 INVENTAIRE 54**

### **ARTICLE 34 UTILISATION DU PARC MATERIEL ROULANT ET MAINTIEN EN ETAT 54**

34.1 Maintien en état 54

34.2 Suivi de l'état du parc 55

34.3 Utilisation du Matériel Roulant 56

### **ARTICLE 35 SCHEMA DIRECTEUR DU MATERIEL ROULANT ET DE LA MAINTENANCE / REMISAGE 57**

### **ARTICLE 36 PROGRAMMATION ET FINANCEMENT DES OPERATIONS D'INVESTISSEMENT 58**

36.1 Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs (POSEOM) 58

36.2 Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement 59

### **ARTICLE 37 DESIGN INTERIEUR ET EXTERIEUR DES RAMES 59**

## **SOUS-TITRE 2 : LES INSTALLATIONS DE MAINTENANCE ET DE REMISAGE** **60**

### **ARTICLE 38 INVENTAIRE ET MAINTIEN EN ETAT 60**

38.1 Inventaire et descriptif des installations de maintenance et de remisage 60

38.2 Maintien en état 60

38.3 Cas particulier du Technicentre d'Orléans 61

<b><u>SOUS-TITRE 3 : LES GARES</u></b>		<b>61</b>
<b>ARTICLE 39</b>	<b>PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>61</b>
<b>ARTICLE 40</b>	<b>INVENTAIRE</b>	<b>62</b>
<b>ARTICLE 41</b>	<b>ENTRETIEN ET AMENAGEMENT DES GARES</b>	<b>62</b>
41.1	Entretien courant, nettoyage et maintenance	62
41.2	Les opérations d'aménagement des gares	63
<b>ARTICLE 42</b>	<b>PROGRAMME D'INVESTISSEMENT</b>	<b>64</b>
<b><u>SOUS-TITRE 4 : LES INFRASTRUCTURES</u></b>		<b>64</b>
<b>ARTICLE 43</b>	<b>PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>64</b>
<b>ARTICLE 44</b>	<b>COORDINATION AVEC SNCF RESEAU</b>	<b>64</b>
<b>ARTICLE 45</b>	<b>DEFINITION DES CHARGES</b>	<b>65</b>
<b>ARTICLE 46</b>	<b>SCHEMAS DIRECTEURS DE LIGNES</b>	<b>65</b>
<b><u>TITRE VII : L'USAGER AU CŒUR DU SERVICE DE TRANSPORT REGIONAL 67</u></b>		
<b><u>SOUS-TITRE 1 : LES POLITIQUES DE SERVICE</u></b>		<b>67</b>
<b>ARTICLE 47</b>	<b>L'INFORMATION AUX VOYAGEURS</b>	<b>67</b>
47.1	Les canaux d'information à distance	67
47.2	L'accueil des voyageurs et l'information en gare	69
47.3	L'accueil des voyageurs et l'information à bord des trains	71
47.4	L'information horaire suite au changement de Service Annuel	72
47.5	L'information en situation perturbée	72
47.6	Information de la Région	74
<b>ARTICLE 48</b>	<b>RECLAMATIONS</b>	<b>74</b>
<b>ARTICLE 49</b>	<b>REMBOURSEMENT ET INDEMNISATION</b>	<b>74</b>
<b><u>SOUS-TITRE 2 : LA POLITIQUE TARIFAIRE</u></b>		<b>75</b>
<b>ARTICLE 50</b>	<b>PRINCIPES GENERAUX – ROLE DE LA REGION</b>	<b>75</b>
<b>ARTICLE 51</b>	<b>LES TARIFICATIONS REGIONALES</b>	<b>75</b>
51.1	Gamme tarifaire régionale et périmètre d'application	75
51.2	Evolution de la gamme tarifaire régionale	75
51.3	Majoration ou minoration de la tarification régionale	76
51.4	Accords tarifaires et produits tarifaires spécifiques	76
51.5	Tarififications ponctuelles ou temporaires	77
<b>ARTICLE 52</b>	<b>ANIMATION COMMERCIALE – TARIFICATION PROMOTIONNELLE OU EVENEMENTIELLE</b>	<b>77</b>
<b>ARTICLE 53</b>	<b>LES TARIFICATIONS NATIONALES</b>	<b>78</b>
53.1	Tarification commerciale des services librement organisés par SNCF Voyageurs	78
53.2	Tarifs sociaux nationaux	78
53.3	Tarifs conventionnés et autres tarifs	79
53.4	Tarification des trajets portant sur plusieurs services ferroviaires successifs	79

**SOUS-TITRE 3 : LA COMMERCIALISATION ET LA DISTRIBUTION DES TITRES DE TRANSPORT** **79**

<b>ARTICLE 54</b>	<b>LA BILLETTE</b>	<b>79</b>
<b>ARTICLE 55</b>	<b>LA POLITIQUE DE DISTRIBUTION</b>	<b>81</b>
55.1	Périmètres d'intervention respectifs de la Région et de SNCF Voyageurs en matière de distribution de titres régionaux	81
55.2	Distribution des titres régionaux aux guichets des gares en Centre-Val de Loire	83
55.3	Distribution des titres non couverts par la Convention aux guichets des gares en Centre-Val de Loire	83
55.4	Distribution des titres régionaux aux automates régionaux DBR	84
55.5	Distribution des titres régionaux digitaux	84
55.6	Distribution des titres régionaux par des dépositaires ou partenaires en dehors des gares en Centre-Val de Loire	84
55.7	Distribution des titres régionaux par les outils SNCF Voyageurs	84
55.8	Distribution de titres urbains par SNCF Voyageurs	85
55.9	La distribution des titres scolaires	85
<b>ARTICLE 56</b>	<b>SERVICES VELOS</b>	<b>85</b>
<b>ARTICLE 57</b>	<b>SURETE</b>	<b>87</b>
<b>ARTICLE 58</b>	<b>LUTTE CONTRE LA FRAUDE</b>	<b>88</b>
58.1	Le contrôle à bord	89
58.2	Le contrôle renforcé	89
58.3	Le contrôle du taux de fraude	89
58.4	Information et contrôle de la Région	90
<b>ARTICLE 59</b>	<b>ACCESSIBILITE</b>	<b>90</b>
59.1	Schémas directeurs d'accessibilité – agendas d'accessibilité programmée	90
59.2	Le service d'accueil des personnes à mobilité réduite	91
59.3	Accès Rémi Train	91
59.4	Plateforme unique de réservation	92

**SOUS-TITRE 4 : LE SYSTEME DE QUALITE DU SERVICE** **93**

<b>ARTICLE 60</b>	<b>INDICATEURS DE PRODUCTION</b>	<b>93</b>
<b>ARTICLE 61</b>	<b>PONCTUALITE</b>	<b>93</b>
61.1	Attentes de service	93
61.2	Indicateurs de suivi	93
61.3	Procédure de mesure et de contrôle	94
<b>ARTICLE 62</b>	<b>CONFORMITE DE LA CAPACITE D'EMPORT</b>	<b>94</b>
62.1	Attentes de service	94
62.2	Indicateurs de suivi	94
62.3	Procédure de mesure et de contrôle	94
<b>ARTICLE 63</b>	<b>REALISATION DE L'OFFRE</b>	<b>95</b>
63.1	Attentes de service	95
63.2	Indicateurs de suivi	95
63.3	Procédure de mesure et de contrôle	95

<b>ARTICLE 64</b>	<b>PRINCIPES GENERAUX DE LA QUALITE EN GARE ET A BORD</b>	<b>95</b>
64.1	Attentes de service	95
64.2	Mécanismes incitatifs	95
64.3	Procédure de mesure et de contrôle	96
<b>ARTICLE 65</b>	<b>BAROMETRE DE SATISFACTION ET ENQUETES QUALITE</b>	<b>96</b>
<b>ARTICLE 66</b>	<b>RELEVES D'OBSERVATION</b>	<b>96</b>
<b>ARTICLE 67</b>	<b>PENALITES RELATIVES A LA REALISATION DU SERVICE</b>	<b>97</b>
67.1	Principes généraux	97
67.2	Ponctualité	97
67.3	Non-respect des capacités	98
67.4	Non réalisation de l'offre pour trains supprimés	98
67.5	Qualité en gare et à bord	99
67.6	Qualité perçue	100
67.7	Cas de neutralisation	101
<b><u>TITRE VIII : CONDITIONS FINANCIERES ET COMPTABLES DE L'EXPLOITATION</u></b>		<b><u>102</u></b>
<b>ARTICLE 68</b>	<b>PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>102</b>
<b><u>SOUS-TITRE 1 : LA DETERMINATION DU FORFAIT DE CHARGES</u></b>		<b><u>104</u></b>
<b>ARTICLE 69</b>	<b>FORFAIT DE CHARGES C1 – DEFINITION</b>	<b>104</b>
<b>ARTICLE 70</b>	<b>EVOLUTION DU FORFAIT C1</b>	<b>106</b>
70.1	Modification annuelle du forfait pour prendre en compte les modifications de dessertes	106
70.2	Modification du C1 liée à l'évolution de l'offre du Service	106
70.3	Formule d'indexation du forfait de charges C1	106
70.4	Calcul de l'indexation prévisionnelle	108
70.5	Modification d'indice	108
70.6	Révision de la règle d'indexation	108
<b><u>SOUS-TITRE 2 : LA DETERMINATION DES CHARGES FACTUREES AU REEL</u></b>		<b><u>109</u></b>
<b>ARTICLE 71</b>	<b>DEFINITION DES CHARGES PRISES EN COMPTE « A L'EURO L'EURO »</b>	<b>109</b>
71.1	Charges prises en compte « à l'euro l'euro » relevant du fonctionnement	109
71.2	Charges prises en compte « à l'euro l'euro » relevant de l'investissement	110
<b><u>SOUS-TITRE 3 : LES PRODUITS</u></b>		<b><u>112</u></b>
<b>ARTICLE 72</b>	<b>ELEMENTS CONSTITUTIFS DES PRODUITS</b>	<b>112</b>
<b>ARTICLE 73</b>	<b>RECETTES DIRECTES DU TRAFIC</b>	<b>112</b>
73.1	Définition	112
73.2	Détermination de l'Objectif de recettes	112
73.3	Mécanisme d'intéressement sur les recettes	113

73.4	Modification de l'Objectif de Recettes	113
73.5	Détermination des Recettes Redressées RR1	114
<b>ARTICLE 74</b>	<b>AUTRES RECETTES DU TRAFIC (R2)</b>	<b>114</b>
<b>ARTICLE 75</b>	<b>AUTRES PRODUITS (R3)</b>	<b>114</b>
<b><u>SOUS-TITRE 4 : LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE LA REGION</u></b>		<b>115</b>
<b>ARTICLE 76</b>	<b>DEFINITION</b>	<b>115</b>
<b>ARTICLE 77</b>	<b>ESTIMATION PREALABLE</b>	<b>115</b>
<b>ARTICLE 78</b>	<b>TVA APPLICABLE</b>	<b>115</b>
<b>ARTICLE 79</b>	<b>LA CONTRIBUTION FINANCIERE ANNUELLE PREVISIONNELLE</b>	<b>115</b>
79.1	Contenu du Devis Prévisionnel Annuel	115
79.2	Détermination de la contribution financière prévisionnelle de la Région	116
79.3	Versement de la contribution financière prévisionnelle	116
<b>ARTICLE 80</b>	<b>LA CONTRIBUTION FINANCIERE DEFINITIVE</b>	<b>117</b>
80.1	Contenu du décompte définitif	117
80.2	Transmission	118
80.3	Règlement de la contribution financière définitive	118
80.4	Cas d'un désaccord partiel	119
80.5	Intérêts de retard	119
80.6	Coordonnées	120
<b><u>TITRE IX : CONTROLE ET INFORMATION DE LA REGION</u></b>		<b>121</b>
<b>ARTICLE 81</b>	<b>INFORMATION DE LA REGION</b>	<b>121</b>
<b>ARTICLE 82</b>	<b>CONSEIL ET ALERTE DE LA REGION</b>	<b>121</b>
<b>ARTICLE 83</b>	<b>CONTROLE PAR LA REGION</b>	<b>121</b>
<b>ARTICLE 84</b>	<b>PENALITES RELATIVES A LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS</b>	<b>122</b>
<b>ARTICLE 85</b>	<b>PILOTAGE-REPORTING</b>	<b>123</b>
85.1	Suivi de la Convention	123
85.2	Suivi de la production	123
85.3	Suivi de la qualité	123
85.4	Suivi commercial	124
<b>ARTICLE 86</b>	<b>CONCERTATION</b>	<b>124</b>
86.1	Participation aux comités de suivi des dessertes ferroviaires	124
86.2	Suivi des thématiques relatives aux gares et haltes	124
<b><u>TITRE X : DISPOSITIONS DIVERSES</u></b>		<b>125</b>
<b>ARTICLE 87</b>	<b>MODIFICATIONS DE LA CONVENTION</b>	<b>125</b>
87.1	Réexamen	125
87.2	Modification par voie d'avenant	125
<b>ARTICLE 88</b>	<b>FIN DE CONVENTION</b>	<b>125</b>
88.1	Terme normal	125
88.2	Fin anticipée/résiliation/résiliation partielle	126
88.3	Résiliation pour faute	126

88.4	Sort des biens	127
<b>ARTICLE 89</b>	<b>CONFIDENTIALITE</b>	<b>127</b>
89.1	Principes généraux	127
89.2	Mise en place d'un plan de gestion des informations couvertes par le secret	
des affaires	128	
<b>ARTICLE 90</b>	<b>PROPRIETE INTELLECTUELLE</b>	<b>129</b>
90.1	Principes généraux	129
90.2	Etudes	129
90.3	Marques	129
<b>ARTICLE 91</b>	<b>PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ECHANGEES POUR LES BESOINS DE LA CONVENTION - RGPD</b>	<b>133</b>
91.1	Principes généraux	133
91.2	Données relatives aux usagers	133
<b>ARTICLE 92</b>	<b>REVERSIBILITE</b>	<b>134</b>
<b>ARTICLE 93</b>	<b>APPLICATION DES PENALITES</b>	<b>134</b>
<b>ARTICLE 94</b>	<b>REGLEMENT DES LITIGES</b>	<b>135</b>
<b>ARTICLE 95</b>	<b>ELECTION DE DOMICILE</b>	<b>135</b>
<b>LISTE DES ANNEXES</b>		<b>137</b>

**CONVENTION D'EXPLOITATION**  
**DES SERVICES REGIONAUX**  
**DE TRANSPORT COLLECTIF DE VOYAGEURS**  
**TER Centre-Val de Loire**

ENTRE :

La Région Centre-Val de Loire, sise 9 rue Saint-Pierre Lentin à Orléans, représentée par Monsieur François BONNEAU, agissant en qualité de Président du Conseil Régional du Centre-Val de Loire, dûment autorisé à signer les présentes, en vertu de la délibération n° XXX du Conseil Régional en date du 30 juin 2022,

Ci-après dénommée, "la Région",

D'UNE PART,

ET :

SNCF Voyageurs, société anonyme [...]

Ci-après désignée par les termes, "SNCF Voyageurs",

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 n° 2016/2338 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 modifiant le règlement (CE) n° 1370/2007 en ce qui concerne l'ouverture du marché des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer*

*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 la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire ;*

*Vu l'ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2009 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF ;*

*Vu l'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 portant diverses dispositions relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs*

*Vu le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires*

*Vu le décret n° 2019-1589 du 31 décembre 2019 approuvant les statuts de la société SNCF Voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la société SNCF Voyageurs ;*

*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 le décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs ;*

*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 et d'Égalité des Territoires (SRADDET) ;*

*Vu le Schéma Régional des Infrastructures de Transport ;*

*Vu le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmé de la Région Centre-Val de Loire ;*

*Vu le Document de Référence du Réseau Ferré National ;*

*Vu la convention relative aux services en gare de voyageurs sur le domaine SNCF Réseau (CSG) ;*

*Vu la délibération du Conseil Régional en date du [\*] approuvant la présente convention ;*

*Vu la décision de SNCF Voyageurs en date du [\*] approuvant la présente convention ;*

Il est convenu ce qui suit :

# TITRE I : PRINCIPES GENERAUX

## Article 1 Objet

La présente convention (ci-après désignée la « **Convention** ») a pour objet de déterminer, les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs confié à SNCF Voyageurs.

Cette Convention est conclue entre la Région et SNCF Voyageurs conformément aux dispositions des articles L. 2121-3 et suivants du code des transports, à l'article 19 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs modifié.

La Convention précise les rôles, droits et obligations respectifs de la Région, Autorité Organisatrice du Service, et de SNCF Voyageurs, chargée de son exécution, ainsi que les modalités de son organisation, son financement et son exploitation.

La Convention fixe également les conditions de modification du Service et de prise en compte des conséquences financières correspondantes.

## Article 2 Définitions

Aux termes de la Convention :

- **Activités SNCF Voyageurs** : désigne l'ensemble des branches d'activités internes à SNCF Voyageurs en charge du transport des voyageurs ;
- **SD'AP** : Schéma Directeur – Agenda d'Accessibilité Programmée des services de transport ferroviaire régional ;
- **Annexe** : désigne une annexe à la Convention ;
- **ART (Autorité de Régulation des Transports)** : désigne l'autorité publique indépendante dont le statut et les missions sont organisés, notamment, par les articles L. 1261-1 et suivants du Code des transports ;
- **Article** : désigne un article de la Convention ;
- **Atelier de maintenance** : désigne toute installation de maintenance, comprenant les équipements, notamment les voies, installations fixes et outillages, immeubles par nature ou par destination, et les éventuels bâtiments qui les entourent, nécessaires à la réalisation d'opérations de maintenance du matériel roulant utilisé pour l'exécution du contrat de service public ;
- **Autorité Organisatrice, Autorité Organisatrice de Transport, Autorité Organisatrice de la Mobilité ou AO, AOT ou AOM** : désigne l'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements chargés, dans la limite de leurs compétences respectives et au sens de l'article L. 1221-1 du code des transports, de l'institution et de l'organisation des services de transport public de personnes réguliers et à la demande ;
- **Avenant** : désigne un avenant de la Convention ;
- **Billettique** : désigne l'ensemble des procédés et outils de gestion des contrats liant les producteurs d'une offre de déplacement, les financeurs et les utilisateurs de cette offre, dans

lequel les billets papier ont été remplacés par des supports de technologie plus avancée (tickets magnétiques, cartes à puce, QR code...) utilisant l'informatique et l'électronique. Lorsque la billettique s'appuie sur des supports sans contact, on la désigne alors sous le terme de « télébillettique ». Dans le cadre de cette Convention, le terme « billettique » comprend « la télébillettique » ;

- **C1 ou Forfait de Charges C1** : désigne les charges forfaitisées définies à l'Article 69 ;
- **C2 ou Charges C2** : désigne les charges facturées à l'euro l'euro par SNCF Voyageurs définies à l'Article 71.1 ;
- **C3 ou Charges C3** : désigne les charges facturées *ad valorem* définies à l'Article 71.2 ;
- **Contribution Financière** : désigne la contribution versée annuellement par la Région en contrepartie de l'exploitation du Service par SNCF Voyageurs, définie à l'Article 76 ;
- **Contribution Financière Prévisionnelle** : désigne la Contribution Financière établie de manière prévisionnelle, pour une année N, en année N-1, selon les modalités définies à l'Article 79.2 et réglée selon les modalités déterminées à l'Article 79.3 ;
- **Contribution Financière Définitive** : désigne la Contribution Financière établie de manière définitive, pour une année N, en année N+1, réglée selon les modalités déterminées à l'Article 80 ;
- **Convention** : désigne le présent contrat et ses Annexes, ainsi que les avenants qui viendront le cas échéant modifier le contrat ;
- **Devis Prévisionnel Annuel** : désigne le devis qui permet de déterminer le montant de la Contribution Financière Prévisionnelle, arrêté par les Parties en année A-1 pour une année A, selon les modalités prévues à l'Article 79.1 ;
- **Données Personnelles** : désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommé "Personne Concernée"); une personne identifiable est celle qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social ;
- **DRG (Document de Référence des Gares)** : désigne, au sens de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, le document précisant pour chaque gare de voyageurs du réseau ferré national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont rendues, notamment les horaires et périodes pendant lesquels elles sont fournies, et les tarifs des redevances associées.
- **DRR (Document de Référence du Réseau)** : désigne, au sens de l'article 17 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, le document précisant, de manière détaillée, les règles générales, les délais, les procédures et les critères relatifs aux systèmes de tarification et de répartition des capacités d'infrastructure, y compris toutes les autres informations nécessaires pour permettre l'introduction de demandes de capacités d'infrastructure ;
- **DRS (Document de référence et de tarification des prestations de Sûreté)** : désigne au sens de l'article L. 2251-1-1 du code des transports, le document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la Sûreté Ferroviaire SNCF
- **Élément Fonctionnel** : désigne le Service, les biens matériels et immatériels et les moyens humains nécessaires à l'exploitation d'un ensemble de Lignes de Service dont le fonctionnement est fortement intégré. Les Lignes de Service d'un élément fonctionnel,

hormis celles correspondant à de l'interrégional, n'ont pas vocation à être séparées lors du processus d'allotissement ;

- **Entreprise Ferroviaire (EF)** : désigne, au sens du décret n°2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, toute entreprise à statut privé ou public et titulaire de la licence mentionnée à l'article L. 2122-10 du code des transports, fournissant des prestations de transport de marchandises ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise – ce terme recouvrant également les entreprises qui assurent uniquement la traction ;
- **EPSF (Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire)** : désigne l'établissement public de l'Etat dont le statut et les missions sont organisés, notamment, par les articles L. 2221-1 et suivants du code des transports ;
- **Gestionnaire d'infrastructure** : désigne, au sens de l'article 2 du décret n° 2019-525 du 27 mai 2019 relatif à la sécurité et à l'interopérabilité du système ferroviaire et modifiant ou abrogeant certaines dispositions réglementaires, toute entité ou entreprise chargée de l'exploitation, de l'entretien ou du renouvellement de l'infrastructure ferroviaire sur un réseau et responsable de la participation à son développement, conformément aux politiques nationales en matière de développement et de financement de l'infrastructure ;
- **Groupe Public Unifié (GPU)** : désigne, au sens de l'article L. 2101-1 du code des transports, la société nationale à capitaux publics SNCF et ses filiales directes et indirectes ;
- **Ligne de Service** : désigne un ensemble de trains présentant une cohérence sur les origines-destinations proposées. Les données liées aux Lignes de Service servent de base de référence statistique pour le suivi de la production, des charges et recettes (y compris comptes de lignes) et de la qualité de service ;
- **Matériel(s) Roulant(s)** : désigne les matériels remorqués, locomotives et automoteurs roulant sur une voie ferrée et utilisés dans le cadre du Service repris en Annexe MR02 ;
- **Offre de Transport Théorique** : désigne l'Offre de Transport annuelle souhaitée par la Région, sur la base d'une semaine type, hors des impacts travaux. Les éventuelles variantes de service (week-ends prolongés, vacances, particularités saisonnières etc...) ne sont pas intégrées dans cette offre ;
- **Offre de Transport de Référence** : désigne l'Offre de Transport Théorique modifiée des circulations ou arrêts décidés par la Région, soit du fait de week-ends prolongés ou de vacances scolaires ou de particularités saisonnières, soit du fait de travaux identifiés dans le cadre des réductions de capacités imposées par le Gestionnaire d'infrastructures ;
- **Offre de Transport** : désigne les dessertes mises en œuvre par SNCF Voyageurs pour l'exploitation du Service ;
- **Partenaires** : désignent les Maires, Présidents d'intercommunalités, Parlementaires et transporteurs en correspondance ;
- **Périmètre** : désigne le périmètre géographique et fonctionnel de la Convention défini aux Articles 3 et 4 ;
- **Personne à Mobilité Réduite (PMR)** : désigne, au sens du Règlement (UE) n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, toute personne présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher sa pleine et effective utilisation des transports sur la base de l'égalité avec les autres usagers, ou dont la mobilité lors de l'usage des transports est réduite en raison de son âge ;

- **Personne en Situation de Handicap (PSH)** : personne présentant un handicap. Constitue un handicap, au sens de l'article L. 114 du Code de l'action sociale et des familles, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ;
- **Plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires (PGIC)** : plan établi par la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports, définissant les mesures d'organisation internes permettant d'assurer la protection des informations relatives au Service relevant du secret des affaires ;
- **Plan de transport adapté (PTA)**: désigne, conformément à l'article L. 1222-4 du code des transports, le plan de transport adapté aux priorités de desserte et aux niveaux de service définis par la Région, qui précise, pour chaque niveau de service, les plages horaires et les fréquences à assurer en cas de Situation Perturbée Prévisible ;
- **Politiques de services** : désigne les caractéristiques du Service telles que définies par la Région conformément aux stipulations de la Convention ;
- **Prestations spécifiques** : désignent toutes les charges au sol hors distribution réalisées par les transporteurs dans les gares et aux abords des gares, sauf les prestations de bases et complémentaires ;
- **Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs (POSEOM)** : désigne le programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs élaboré par les Parties en application de l'Article 36.1 ;
- **Rapport annuel** : désigne le rapport portant sur l'activité réalisée de l'année N, élaboré par SNCF Voyageurs et transmis à la Région en année N+1 conformément à l'article L. 2141-11 du code des transports ;
- **Réseau Ferré National (RFN)** : désigne le réseau ferré national au sens du décret n° 2002-1359 fixant la consistance du réseau ferré national ;
- **Réseau REMI** : désigne l'ensemble des services de transport public organisés par la Région Centre-Val de Loire ;
- **RGPD** : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)
- **Schéma(s) Directeur(s) de ligne(s)** : démarche d'études définie à l'Article 46 ;
- **Schéma Directeur du Matériel Roulant** : démarche d'études, initiée par la Région, et portée par SNCF Voyageurs en partenariat avec SNCF Réseau, visant à définir la stratégie et les actions portant sur le parc de Matériel Roulant (fresque Matériel et schéma des installations de maintenance), telle que définie à l'Article 35 ;
- **Schéma de Distribution** : désigne le Schéma visé à l'Article 55.1 définissant les orientations de la Région en matière de distribution des titres de transport régionaux et joint en Annexe DB01 ;
- **Service** : désigne l'ensemble des prestations relevant du périmètre fonctionnel de la Convention, tel que défini à l'Article 3 et du périmètre géographique de la Convention, tel que défini à l'Article 4 ;

- **Service Annuel (SA)** : désigne chaque période annuelle courant de décembre à décembre, qui marque le début et la fin de chaque année d'exploitation du Service conformément au document de référence du réseau ferré national (DRR) ;
- **Service Ferroviaire REMI** : désigne le service public de transport ferroviaire régional de voyageurs confié par la Région à SNCF Voyageurs et compris dans le périmètre de la Convention ;
- **Service Routier REMI** : désigne l'ensemble des services routiers de substitution et de complément, confié par la Région à SNCF Voyageurs, et compris dans le périmètre de la Convention ;
- **Services d'intérêt national** : désigne les services de transport ferroviaire de voyageurs d'intérêt national et les services de transport routier effectués, le cas échéant, en substitution de ces services ferroviaires, pour l'organisation desquels l'État est l'autorité organisatrice compétente, aux termes de l'article L. 2121-1 du code des transports ;
- **Sillon** : désigne, au sens de l'article L. 2122-3 du code des transports, la capacité d'infrastructure requise pour faire circuler un train donné d'un point à un autre au cours d'une période donnée ;
- **Situation Normale** : désigne, au sens de l'Article 47, une situation qui n'est pas perturbée ;
- **Situation Perturbée Prévisible** : désigne une situation perturbée prévisible au sens de l'article L. 1222-2 du code des transports ;
- **Situation Perturbée Inopinée** : désigne une situation résultant d'incident, évènement ou accident autre que ceux réputés prévisibles au sens de l'article L. 1222-2 du code des transports ;
- **Situation Perturbée** : désigne toute situation qui conduit à la perturbation des circulations par rapport à l'Offre de Transport ;
- **SNCF Gares & Connexions** : désigne, au sens du cinquième de l'article L. 2111-9 du code des transports, la société anonyme SA SNCF Gares & Connexions, filiale de SNCF Réseau, dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière, chargée de la gestion unifiée des gares de voyageurs ;
- **SNCF Réseau** : désigne la société gestionnaire du Réseau Ferré National conformément à l'article L. 2111-9 du code des transports ;
- **SNCF** : désigne la société nationale à capitaux publics membre visée à l'article L. 2101-1 du code des transports, remplissant des missions de service public dans le domaine du transport ferroviaire et de la mobilité ;
- **Sureté Ferroviaire SNCF** : en application de l'article L2251-1-1 du code des transports, désigne le service interne de sécurité de la SNCF réalisant cette mission au profit des gestionnaires d'infrastructure, des exploitants d'installations de service, des titulaires d'une convention d'occupation du domaine public ferroviaire dans une gare de voyageurs ou une autre installation de service reliées au réseau ferré national, des autorités organisatrices de transport ferroviaire, des entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national ainsi que de leurs personnels, à leur demande et dans un cadre formalisé, dans le respect des principes d'équité et de non-discrimination.
- **Tarif de base général** : désigne le tarif correspondant au prix du voyage en seconde classe mentionné au 1  du I de l'article 5 du décret n  2016-327 du 16 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs ;

- **Tarifification régionale** : désigne la politique tarifaire applicable au Service décidée par la Région en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan environnemental, économique et social du système de transport, conformément à l'article L. 2121-3 du code des transports ;
  - **Trains accompagnés** : trains du Service à bord desquels est prévue la présence d'un agent de service commercial trains (trains ne circulant pas en agent seul) ;
- Trains-Kilomètres ou Tkm** : désigne l'unité de mesure correspondant au nombre de kilomètres parcourus par un train sur une période donnée.
- **Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement (TPI)** : désigne la trajectoire prévisionnelle d'investissements élaborée par les Parties en application de l'Annexe RF03 pour la durée de la Convention ;

## **Article 3 Compétences de la Région – Missions de SNCF Voyageurs**

### **3.1 Compétences de la Région**

Conformément à l'article L. 2121-3 du code des transports, la Région est l'autorité organisatrice pour l'organisation des services de transport ferroviaire de voyageurs d'intérêt régional.

A ce titre, la Région, est donc notamment chargée de l'organisation du Service, composé :

- Du Service Ferroviaire REMI, incluant :
  - o les trains REMI ;
  - o les trains REMI Express (lignes de services Paris-Orléans, Paris-Les Aubrais-Tours, Paris-Bourges et Paris-Montargis-Nevers telles que figurant à l'Annexe OT01) ;
- Du Service Routier REMI.

La Région décide, sur l'ensemble du Service, 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.

A ce titre, la Région :

- Décide de la consistance et de la nature de l'Offre de Transport ferroviaires et routiers à effectuer, en veillant à la coordination avec les services de transport public de personnes relevant d'autres Autorités Organisatrices de Transport ou de la Mobilité et en favorisant l'intermodalité entre les différents réseaux et modes de transport de voyageurs ;
- Décide de la politique relative au parc de Matériel Roulant et pilote l'élaboration du Schéma Directeur du Matériel Roulant ;
- Est associée par SNCF Gares et & Connexions 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 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire ;
- Décide des évolutions de l'Offre de Transport du Service ;
- Décide de la tarification du Service dans le respect des principes prévus par la réglementation applicable, et décide avec SNCF Voyageurs des actions commerciales sur le Service ;
- Décide des objectifs et principes de mise en œuvre des politiques de service intégrées au Service ;
- Définit le niveau attendu de qualité du Service ;
- 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 par SNCF Voyageurs du Service et dispose d'un droit d'audit en relation avec l'exercice de ses compétences dans les conditions prévues à l'Article 83 ;
- Verse une contribution financière à SNCF Voyageurs ;

- Contrôle et sanctionne le non-respect des obligations contractuelles de SNCF Voyageurs dans les cas et selon les modalités prévues par la Convention.

Pour assurer la mise en œuvre de ces objectifs et favoriser le développement du transport public, la Région organise les échanges avec les autres Autorité Organisatrices, et décide avec elles d'actions communes d'intermodalité.

### 3.2 Missions de SNCF Voyageurs

Aux termes de la Convention, SNCF Voyageurs assure l'exploitation du Service.

A cet égard, elle a à sa charge les missions suivantes, dans les conditions prévues par la Convention :

- L'exploitation du Service Ferroviaire REMI sur le Réseau Ferré National repris en Annexe OT01, ainsi que l'ensemble des circulations techniques nécessaires pour réaliser cette exploitation ; pour ce faire, elle a la charge de commande et le suivi des Sillons afférents et de prestations auprès de SNCF Réseau dans le cadre des règles imposées par le DRR;
- L'exploitation du Service Routier REMI selon les modalités définies à la Convention ;
- La mise à disposition et la maintenance des matériels, installations et équipements nécessaires à l'exécution du Service, tels que listés dans l'Annexe DB02 pour les gares et l'Annexe MR02 pour le Matériel Roulant et les installations de maintenance et de remisage de l'Annexe MR05, à l'exclusion de l'entretien et de la maintenance de l'infrastructure et des installations de services qui relèvent de la responsabilité de SNCF Réseau et de SNCF Gares & Connexions ;
- La maîtrise d'ouvrage et la conduite des opérations d'investissements visées au contrat cadre pour la réalisation du TPI figurant en Annexe RF03 de la Convention, notamment sur le Matériel Roulant, les espaces Rémi en gare et la Billettique, dont le financement fait l'objet de conventions spécifiques entre les Parties, ainsi que tout autre investissement faisant l'objet d'une convention de financement entre la Région et SNCF Voyageurs ;
- L'exploitation, la gestion des services de distribution, la Billettique et de validation des titres de transport, selon les modalités précisées notamment aux Articles 54 et 55 ;
- La réalisation en gare des missions d'accueil des voyageurs dans les gares relevant des catégories b et c telles que définies par le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national. L'Annexe DB01 reprend la liste des gares situées dans le ressort territorial de la Région en indiquant pour chacune leur catégorie à l'entrée en vigueur de la Convention ;
- La production et la diffusion de l'information aux voyageurs (théorique et en temps réel), à l'exclusion de l'information voyageurs produite ou diffusée par SNCF Gares & Connexions ou par d'autres exploitants ferroviaires ;
- La commande et le suivi des prestations en gare auprès de SNCF Gares & Connexions dans le cadre des règles imposées par le DRG, dont la liste est reprise en Annexe DB02 ;
- La mise en œuvre en gare des prestations de service et gestion réalisées pour le compte de SNCF Gares et Connexions dans les gares desservies par le Service ;
- La gestion des actions de prévention en faveur de la sûreté dans les gares du périmètre géographique défini à l'Article 4 et les trains du Service, et la commande et le suivi des prestations sûreté auprès de la Sûreté Ferroviaire SNCF dans le cadre des règles imposées par le DRS;
- La gestion des services d'accompagnement sur le Service ;
- La lutte anti-fraude ;
- La mise en œuvre de la tarification régionale et la mise en œuvre des actions d'animation, de communication et de promotion commerciales décidées conjointement avec la Région ;

- La mise en œuvre pour le Service des actions d'intermodalité ;
- La gestion centralisée via Accès Rémi Train de l'accessibilité des Personnes en Situation de Handicap au Service, conformément à la réglementation ;
- La réalisation des études confiées par la Région pour la bonne réalisation du Service, et d'évolution du Service liée à la réalisation d'infrastructures, d'installations de maintenance et de remisage ou d'investissements sur le Matériel Roulant ;
- L'appui de la Région, en apportant son expertise et en fournissant les informations techniques nécessaires dans le cadre des échanges organisés par la Région avec les Autorités Organisatrices, et des réunions de concertation.

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

- transporter le voyageur :
  - En application de l'Offre de Transport déterminée dans la 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 ce dernier (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.

Enfin, en sa qualité d'expert et d'exploitant, SNCF Voyageurs a une obligation d'information, de conseil et d'alerte auprès de la Région. Elle est force de proposition sur toutes les dimensions du Service, en vue d'assurer la meilleure qualité des prestations du service public de transport objet de la Convention et un développement harmonisé d'un réseau qui réponde aux attentes des voyageurs.

SNCF Voyageurs est force de proposition en matière :

- d'évolutions de la desserte, à chaque étape de la préparation, et à partir d'une analyse critique des résultats commerciaux et de fréquentation, et d'études de marchés afférentes (analyse des potentiels de fréquentation et des évolutions de pratiques de mobilité), et des évolutions des services de mobilité concurrents ;
- d'amélioration de la qualité de service ;
- de tarification, et d'actions commerciales visant à dynamiser les recettes ;
- de modernisation et d'entretien des Matériels Roulants et de leurs installations de maintenance ;
- d'aménagements d'infrastructures ou d'installations susceptibles d'améliorer l'exploitation du Service ;
- de coordination avec les autres acteurs du système ferroviaire,
- de modernisation, réaménagement, développement et optimisation des gares et des services en gare ;
- d'études prospectives (transversaux entre potentiels, desserte, matériel etc.) dans le cadre de l'Article 22;
- d'actions visant à réduire l'impact du Service sur l'environnement.

Dans le cadre de ses missions, SNCF Voyageurs se coordonne notamment avec SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions dans une logique de système ferroviaire.

## **Article 4 Périmètre géographique**

Le périmètre géographique de la Convention est délimité par le ressort territorial de la Région Centre-Val de Loire, étendu à celui des Services Ferroviaires REMI, dépassant le périmètre géographique de la Région Centre-Val de Loire, et notamment :

- Paris – Chartres / Nogent-le-Rotrou / Le Mans
- Paris – Montargis – Nevers
- Paris – Bourges
- Paris – Orléans
- Paris – Etampes – Orléans
- Paris – Châteaudun – Vendôme
- Paris – Dreux – Argentan – Granville
- Orléans – Vierzon – Châteauroux – Limoges
- Orléans – Nantes – Le Croisic
- Vierzon - Bourges – Montluçon
- Tours – Château-du-Loir – Le Mans / Alençon / Caen
- Tours – Port-de-Piles – Poitiers
- Tours - Saumur – Angers – Nantes
- Tours – Saumur – Bressuire – La Roche-sur-Yon

L'ensemble des dessertes du périmètre géographique au 1<sup>er</sup> janvier 2022 sont reprises au sein de l'Annexe OT01.

Les Eléments Fonctionnels sont au nombre de sept et sont décrits en Annexe OT03 :

- Paris-Chartres-Le Mans ;
- Remi Express et Beauce ;
- Val de Loire ;
- Thermique Nord ;
- Thermique sud ;
- Val de Cher – Sologne -Berry ;
- Interrégional.

## **Article 5 Exclusivité du périmètre confié à SNCF Voyageurs**

La Convention assure à SNCF Voyageurs le droit exclusif d'exploiter le service de transport ferroviaire régional de personnes.

En conséquence, la Région s'engage, pendant toute la durée de la Convention à ne pas conclure de contrat portant sur l'exploitation des mêmes services de transport ferroviaire régional de personnes que ceux de la Convention.

Toutefois, l'exclusivité ainsi consentie à SNCF Voyageurs n'interdit pas à l'Autorité Organisatrice de poursuivre l'exécution des contrats qu'elle a déjà conclus en matière de transport de personnes sur son territoire à la date de signature de la Convention.

Cet Article est sans préjudice des modalités prévues aux Articles 12 et 55.

## **Article 6 Durée**

Sans préjudice de l'application de l'Article 12, la Convention est conclue pour une durée de dix (10) ans avec effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Elle arrivera à échéance le 31 décembre 2031. Elle ne pourra être reconduite tacitement.

Ce terme est sans préjudice de l'accomplissement des opérations nécessaires entre les Parties pour l'apurement des comptes.

## **Article 7      Composition**

### **7.1 Hiérarchie des documents contractuels**

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

- La Convention et ses Avenants signés entre les Parties ;
- 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, étant précisé que les dispositions nouvelles ne peuvent être intégrées que par voie d'Avenant et prévalent sur les dispositions initiales de la pièce contractuelle qu'elles viennent amender, elles s'insèrent par conséquent au même niveau que celles-ci dans la hiérarchie contractuelle.

La Convention ne se substitue pas aux conventions particulières existantes ou futures entre la Région et SNCF Voyageurs portant notamment sur l'acquisition et le financement des Matériels Roulants, le financement du programme industriel, celui des opérations de maintenance industrielle ou d'autres investissements.

Toutefois, dans le cas où il existe une contradiction entre les stipulations présentes dans une convention particulière et la Convention, et sauf stipulation dérogeant expressément aux dispositions de la Convention, les stipulations de la Convention priment.

### **7.2 Non validité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations de la Convention venaient à être déclarées nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement, de tout autre texte normatif national ou européen ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et demeureront applicables.

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 87.2. Elles font leurs meilleurs efforts pour substituer une stipulation permettant d'assurer la poursuite de l'exécution de la Convention dans des conditions économiquement équilibrées.

### **7.3 Intégralité de la Convention**

Les clauses de la Convention, ses Annexes susmentionnées, constituent l'intégralité des accords intervenus entre les Parties au titre de l'organisation et du financement du Service.

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 Convention doit faire l'objet d'un Avenant rédigé et signé par les deux Parties.

## **Article 8      Absence de renonciation**

La circonstance qu'une partie n'exige pas l'exécution d'une stipulation de la Convention ou renonce à exercer un droit ou un privilège découlant de la 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 9      Sous-traitance**

SNCF Voyageurs est autorisée à sous-traiter l'exécution de certaines des missions qu'elle réalise dans le cadre de la Convention.

La mise en concurrence des sous-traitants est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables aux contrats passés par SNCF Voyageurs.

Cette obligation de mise en concurrence s'applique également à la sous-traitance de l'exécution des Services Routiers REMI :

- réguliers, pour les dessertes du Blanc-Argent et les Aubrais-Tours prévues dans l'Offre de Transport de Référence ;
- de substitution aux services ferroviaires, visés à l'Article 19, sur la durée de la Convention.

Dans le cadre de la sous-traitance, SNCF Voyageurs 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 Convention. SNCF Voyageurs prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-traités.

SNCF Voyageurs est tenue d'informer la Région de la gestion des services sous-traités concourant à la réalisation du Service et de certifier la réalisation du contrôle des services sous-traités par ses soins.

Les éléments essentiels des contrats principaux des services objets de la Convention (nature, montant, durée, clause de résiliation) de sous-traitance, dès leur signature, sont transmis à la Région.

Par ailleurs, la liste des services sous-traités (CBA et services routiers de substitution de transport de voyageurs), le nom des entreprises sous-traitantes, la durée des contrats leur date et avenants, les caractéristiques des véhicules, le volume de l'offre km, est transmise chaque année dans le cadre du Rapport annuel adressé par SNCF Voyageurs à la Région.

Lorsqu'une décision de la Région concernant la consistance du Service oblige SNCF Voyageurs à résilier tout ou partie d'un contrat de sous-traitance, la Région, sous réserve d'avoir préalablement validé, au plus tard 2 mois après signature de la Convention, la clause-type de rupture anticipée du contrat de sous-traitance, supporte les conséquences directes de cette résiliation selon les clauses prévues au contrat. En l'absence de réponse de la Région dans un délai de 2 mois, la clause type de rupture anticipée est réputée acceptée par les Parties. Préalablement à la mise en œuvre de la procédure de résiliation, SNCF Voyageurs transmet à la Région les éléments justificatifs lui permettant d'apprécier les conséquences financières attachées à cette décision.

## **Article 10 Responsabilité et assurances**

### **10.1 Dommages causés aux usagers, aux tiers et à la Région**

SNCF Voyageurs 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 du Service qu'elle assure au titre de la Convention.

SNCF Voyageurs fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant résulter de l'exploitation du Service.

SNCF Voyageurs 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.

### **10.2 Dommages subis par les biens nécessaires à l'exploitation du Service**

SNCF Voyageurs 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 Réseau, et du gestionnaire de gares, SNCF Gares & Connexions.

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

Toutefois, les Parties conviennent qu'en cas de survenance d'un dommage non imputable à SNCF Voyageurs, dont le montant est supérieur à 1 M€ HT, celles-ci se rencontrent afin d'étudier les modalités de prise en charge communes du dit dommage.

### 10.3 Traitement du vandalisme

En sa qualité de gardien des biens mobiliers et immobiliers, et dans le cadre de ses obligations d'entretien, SNCF Voyageurs doit notamment prendre les mesures nécessaires pour prévenir les actes de vandalisme et y remédier.

SNCF Voyageurs assure le financement de cette politique de prévention dans le cadre du forfait de charges C1.

### 10.4 Assurances

SNCF Voyageurs souscrit, pour toute la durée de la Convention, les polices d'assurance nécessaires pour couvrir les risques qu'elle encourt au titre de l'exécution de la Convention.

## **Article 11 Force majeure – Causes exonératoires**

SNCF Voyageurs est tenue d'assurer la continuité du Service, y compris dans le cas d'aléas normaux liés à l'exploitation, sauf cas de force majeure au sens de la jurisprudence en la matière.

Par ailleurs, aucune Partie ne peut engager sa responsabilité à l'égard de l'autre Partie pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation au titre de la Convention, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte directement d'événements présentant les caractéristiques de la force majeure ou d'une cause exonératoire listée ci-dessous, c'est-à-dire un événement extérieur aux Parties, imprévisible et irrésistible :

- Actes ou tentative d'actes de terrorisme et cyberattaques
- Pandémie (y compris les mesures légales ou réglementaires adoptées par les autorités administratives pour y faire face, et y compris celles concernant la pandémie Covid-19 postérieures à la signature de la Convention) ;
- Les conséquences de toute décision de justice, ou décision administrative.
- les grèves interprofessionnelles, reconnues comme telles au regard de la jurisprudence, et les grèves sur mot d'ordre national dont les leviers de négociations ne sont pas au sein de SNCF

En pareille circonstance, l'opérateur prend, dans les plus brefs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour atténuer l'impact de l'événement sur l'exécution de ses obligations et limiter le préjudice pour l'Autorité Organisatrice et les usagers.

La preuve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'une cause exonératoire pèse sur la Partie qui l'invoque.

Si SNCF Voyageurs invoque la survenance d'un cas de force majeure ou d'une cause exonératoire, elle le notifie dès qu'elle en a connaissance et maximum dans les 15 jours suivant leur survenance, 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 Voyageurs sa décision quant à la reconnaissance conjointe par les Parties de l'existence et des effets du cas de force majeure ou d'une cause exonératoire.

Tant que la Région n'a pas notifié à SNCF Voyageurs sa décision quant à la reconnaissance conjointe par les Parties de l'existence de la force majeure ou d'une cause exonératoire et ses effets sur les obligations de chacune des Parties, ces dernières s'efforcent de poursuivre l'exécution de la Convention.

En l'absence de reconnaissance conjointe par les Parties de l'existence et des effets de la force majeure du cas de force majeure ou d'une cause exonératoire, les Parties peuvent faire application de l'Article 94.

En dehors des cas et des conditions expressément prévus par les stipulations du présent Article, aucune Partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle.

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

Si le cas de force majeure conduisait à la résiliation de la Convention, les conséquences seraient traitées conformément à la jurisprudence en la matière.

### **Article 12 Modification du périmètre de la Convention pour l'ouverture à la concurrence**

Afin de préparer dans les meilleures conditions les obligations légales d'ouverture à la concurrence de l'ensemble du Service à la fin de la Convention, la Région se réserve le droit de modifier le périmètre de la Convention en enlevant, des lots géographiques, qui seront exploitables de façon autonome par des opérateurs différents.

Le ou les opérateurs sélectionnés à l'issue de la procédure d'ouverture à la concurrence organisée par la Région ne pourront exploiter les services concernés qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2030.

La mise en œuvre du présent Article ne donne lieu à aucune indemnisation par la Région du manque à gagner de SNCF Voyageurs dans le respect des conditions suivantes :

- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2030, le volume d'Offre de Transport de Référence de la Convention s'établit à titre indicatif à environ deux tiers du volume d'Offre de Transport de Référence 2029, et à un minimum de 55% des trains kilomètres du volume d'Offre de Transport de Référence de 2029;
- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2031, le volume d'Offre de Transport de Référence de la Convention s'établit à titre indicatif à environ un tiers du volume d'Offre de Transport de Référence 2029, et à un minimum de 25% des trains kilomètres du volume d'Offre de Transport de Référence de 2029.

### **Article 13 Transmission à la Région des informations relatives au Service**

#### 13.1 Cadre général de la transmission des informations par SNCF Voyageurs

Selon les modalités précisées par les dispositions du décret n° 2019-851 du 20 août 2019, SNCF Voyageurs transmet à la Région, sans que puisse y faire obstacle le secret des affaires, les informations relevant de l'article L. 2121-19 du code des transports dont la Région fait la demande.

#### 13.2 Informations transmises par SNCF Voyageurs au 30 juin 2023

Les Parties conviennent d'ores et déjà que, au plus tard au 30 juin 2023, SNCF Voyageurs fournit à la Région les informations listées au présent Article, sous un format facilement exploitable par la Région (Excel, Word, ou autre sous réserve d'accord des Parties) :

- S'agissant des informations relatives au personnel : une base de données anonymisée de l'ensemble des personnels de SNCF TER Centre Val de Loire, relative au mois de décembre 2022, précisant pour chaque agent :
  - Son emploi type
  - Son ancienneté au sein du Groupe SNCF (ou sa date d'embauche)
  - Sa dernière rémunération brute annuelle connue, distinguant la part fixe et la part variable,
  - Son lieu principal d'affectation et son entité opérationnelle de rattachement
  - Sa durée de temps de travail contractuelle

Ces effectifs contribuent à la production du Service et peuvent également intervenir sur des périmètres plus élargis lors de prestations croisées.

- S'agissant des informations relatives aux unités d'œuvre : base des données Centre-Val de Loire précisant, pour l'ensemble du périmètre du Service :
  - Le nombre de journées de service de conduite et d'accompagnement

- Le nombre total d'heures de maintenance pour la maintenance de niveau 1 à 3
- Les heures d'escale, de produit train et de vente
- S'agissant des informations relatives à la distribution des titres :
  - base de données détaillant les titres vendus dans les points de vente sur lesquels la Région décide du Service (précisés en Annexe DB01 catégorie 1), sur un mois de vente à définir, en précisant pour chaque titre :
    - Le type de titre billet/ abonnement/ carte)
    - L'origine-destination du titre sur le périmètre du Service
    - La date de vente ou date de paiement
    - Le canal de distribution (guichet, site internet TER, automate DBR...)
    - Le montant des ventes en euros TTC
  - La ventilation du chiffre d'affaires par canal de distribution, par gare et par canal de distribution (pour les ventes en gare)
  - La ventilation des charges de distribution par canal de distribution

La transmission des informations due au titre du présent article constitue un état des lieux à la date de 2022 qui est effectuée en une seule fois au cours de la Convention.

## **Article 14 Préparation de l'ouverture à la concurrence en cours d'exécution**

Dans le cadre du processus défini au présent article, SNCF Voyageurs fournit les informations permettant à la Région de délimiter le périmètre géographique de l'ouverture à la concurrence au regard de ses impacts tant sur l'exploitation du Service que d'un point de vue économique.

Dans le cadre des procédures de mise en concurrence des transports ferroviaires régionaux de voyageurs, la Région veille au respect du principe d'égalité de traitement des candidats y participant.

Dès lors que SNCF Voyageurs est amenée à transmettre des informations à la Région dans les conditions de l'article L2121-19 du code des transports, la transmission de l'ensemble des informations ci-dessous ne saurait avoir pour conséquence d'exclure SNCF Voyageurs d'une procédure de mise en concurrence lancée par la Région et ayant pour objet le service public de transport de voyageurs.

La préparation de l'ouverture à la concurrence en cours d'exécution de la Convention se déroule selon les étapes suivantes :

- **Etape 1** : D'ici la fin 2023, SNCF Voyageurs :
  - Fournit à la Région, pour chacun des Eléments Fonctionnels identifiés à l'Article 4 de la présente Convention, les informations suivantes pour l'année 2022 :
    - les séries de matériel affectées à l'exploitation ;
    - les installations de maintenance utilisées ;
    - les moyens humains utilisés (conduite, accompagnement) en équivalent temps plein, ou sûreté en heures ;
    - les gares concernées ;
    - les éléments détaillés dans l'Annexe GN02 ;
  - Afin d'anticiper les effets de bords liés au détournement des Eléments Fonctionnels dans la perspective de l'ouverture à la concurrence, pré-identifie, pour chacun des items détaillés au point précédent, si ceux-ci sont rattachés à un seul Elément Fonctionnel ou, au contraire, mutualisés ;
  - Identifie en les justifiant, des propositions visant à limiter les effets de bord sur les coûts et la qualité liés au détournement de ces Eléments Fonctionnels et leur permettre à chacun de pouvoir être exploité de la manière la plus autonome possible.

Pour permettre à SNCF Voyageurs de réaliser ces travaux, la Région définit avant janvier 2023 l'affectation des trains à chaque Elément Fonctionnel.

A compter de la transmission de ces éléments par SNCF Voyageurs, les Parties se fixent un délai de six (6) mois pour itérer sur leur contenu. A ce titre, la Région peut solliciter de SNCF Voyageurs tous compléments et/ou précisions utiles et disponibles lui permettant d'opérer l'arbitrage prévu à l'Étape 2 ci-dessous.

- **Étape 2** : Sur la base des informations transmises par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'Étape 1, la Région détermine l'hypothèse d'utilisation des actifs ainsi que les groupes d'Éléments Fonctionnels qu'elle envisage, et le planning de référence de détournement de ces groupes d'Éléments Fonctionnels, conformément à l'Article 4.
- **Étape 3** : Dans un délai de 9 mois suivant l'indication, par la Région, du phasage prévisionnel de détournement groupes d'Éléments Fonctionnels définis dans le cadre de l'Étape 2, SNCF Voyageurs fournit à la Région les données 2022 visées à l'Étape 1 à l'échelle de chacun des groupes d'Éléments Fonctionnels et informe la Région sur les conséquences du détournement de ces groupes d'Éléments Fonctionnels sur l'exploitation. Les Parties se rapprochent pour estimer les effets de bord prévisionnels liés au détournement des groupes d'Éléments Fonctionnels concernés sur le forfait de charges et sur la qualité pour le périmètre résiduel.

Par ailleurs, la Région procède à la publication d'un ou plusieurs avis de pré-information relatifs au lancement d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs, conformément à l'article 7 §2 du règlement CE n° 1370/2007.

Les Parties conviennent d'ores et déjà que SNCF Voyageurs fournira à la Région, dans le délai réglementaire prévu à l'article L2121-22 du code des transports suivant la publication de l'Avis de Pré-Information préalable au lancement d'un appel d'offres visé à l'article 7 §2 du règlement CE n° 1370/2007, les informations listées à l'article 5 du décret n° 2019-851 du 20 août 2019.

Sur la base des hypothèses d'utilisation des actifs, de service et de répartition des missions sur les sites communs décidées par la Région, chaque sortie de lot donne lieu à un Avenant de détournement préalable à la Convention actant des évolutions de son périmètre et des impacts de toute nature à prendre en charge par la Région (en ce compris notamment la révision du forfait de charges C1) et de l'objectif de recettes, pour assurer la continuité du Service résiduel confié à SNCF Voyageurs au titre de la Convention.

Le forfait de charges C1 est ajusté le cas échéant par voie d'Avenant à la Convention une fois arrêtée la liste définitive des effectifs transférés à l'opérateur retenu par la Région afin de prendre en compte notamment les conséquences en termes de charges du personnel.

### Sous-titre 1 : Les dessertes ferroviaires

#### Article 15 Compétences de la Région – Missions de SNCF Voyageurs

##### 15.1 Compétences de la Région

La Région définit sur proposition de SNCF Voyageurs les niveaux de services (fréquence, positionnement horaire, organisation des correspondances, politique d'arrêt, places à offrir).

##### 15.2 Missions de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs accompagne la Région dans la définition des niveaux de service en étant force de proposition et lui apporte son expertise technique, d'évaluation des besoins et d'adaptations d'Offre de Transport.

En ce sens, SNCF Voyageurs :

- Est garante, dans son champ de responsabilité, de la coordination entre l'Offre de Transport REMI-REMI Express et celle des autres transporteurs ferroviaires. Elle agit pour préserver les dessertes REMI-REMI Express ; si l'une d'elle est également affectée par une autre entreprise ferroviaire et/ou une autre activité ferroviaire de SNCF Voyageurs, le cas échéant, elle propose et détaille une solution alternative ;
- Veille à la qualité des correspondances horaires au sein du Service Ferroviaire Rémi et avec les autres transporteurs ferroviaires selon les modalités précisées à l'Annexe OT06 mise à jour à chaque Service Annuel ;
- Évalue les besoins en déplacement et est force de proposition pour des évolutions de la desserte au vu d'une analyse critique des résultats commerciaux et de fréquentation, et au vu d'une attente d'une meilleure efficacité des conditions de production ;
- Réalise ou organise la réalisation des études techniques nécessaires à l'évolution de l'Offre de Transport, dans les conditions prévues à l'Article 22. Elle s'assure de la conformité et de la qualité des études ;
- 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 ;
- Commande les Sillons auprès du Gestionnaire d'infrastructure après validation de la Région ;
- Arrête les dispositions techniques nécessaires à la mise en œuvre du Service.

SNCF Voyageurs réalise ces missions dans la limite de celles relevant de SNCF Réseau, 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 Voyageurs informe et consulte la Région tout au long du processus de construction des Services Annuels et consulte avec la Région toute modification d'Offre de Transport affectant le périmètre régional.

SNCF Voyageurs réalise chaque année un état des lieux par Ligne de Service en utilisant diverses sources (retour des responsables de lignes et instances de concertation, réclamations usagers, comptages) qu'elle transmet à la Région en même temps que ses propositions de modifications du Service Annuel.

Dans le cadre de sa mission relative à la mise en place de l'Offre de Transport et du Plan de transport adapté dans les conditions visées aux Articles 13 et 14 de la Convention, SNCF Voyageurs doit communiquer dans les meilleurs délais toutes les informations relatives à ces documents à la Région dans le respect des dispositions du décret 2019-851.

## **Article 16 Définition de l'offre de transport**

La Région, en sa qualité d'Autorité Organisatrice (AO), décide de la consistance de l'Offre de Transport dans le périmètre conventionnel prévu à l'Article 4.

### **16.1 Description de l'offre de transport**

L'offre faisant l'objet de la Convention porte sur les services réguliers de transports régionaux de voyageurs exploités par SNCF Voyageurs, et comprend les dessertes et les matériels roulants assurant ces dessertes.

Elle comprend 20 Lignes de Services, comprenant notamment 4 Lignes de Service Rémi Express.

#### **Offre de transport théorique**

L'Offre de transport théorique 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 (week-ends prolongés, vacances, particularités saisonnières, etc.) ne sont pas intégrées dans cette offre.

L'Offre de transport théorique est décomposée pour chaque Ligne de Service.

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

SNCF Voyageurs étudie, selon les modalités de l'Article 22, 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 Voyageurs 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 Voyageurs dans des délais compatibles avec le calendrier de travail tel que défini à l'Article 15.2 de la Convention.

SNCF Voyageurs peut proposer des modifications de l'Offre de transport (positionnement des dessertes, politique d'arrêts, ajout ou suppression de desserte, capacité offerte, etc.) à la Région. SNCF Voyageurs 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 15.2 de la Convention.

Sans demande de modification validée par la Région dans les délais fixés par le calendrier d'instruction visé à l'Article 16.3, l'Offre de Transport Théorique de l'année A est reconduite pour l'année A+1.

## Offre de transport de référence

Pour une année donnée, l'Offre de transport de référence est constituée de l'Offre de transport théorique modifiée des circulations ou arrêts décidés par la Région, soit du fait de week-ends prolongés ou de vacances scolaires ou de particulières saisonnières, soit du fait de travaux majeurs identifiés dans le cadre des réductions de capacités imposées par le gestionnaire d'infrastructures. Elle intègre en complément un forfait de 200 000 Train / km annuel déduit chaque année de l'offre de référence au titre des aléas.

Les travaux majeurs sont les travaux désignés par le Gestionnaire d'Infrastructure comme à Fort Impact Capacitaire ou une fermeture de ligne d'au moins 5 heures par jour sur une durée d'au moins 2 mois ou définis comme tels après accord des Parties.

La liste de ces travaux majeurs est validée en juin de l'année N-1 pour procéder, conjointement, à la détermination de l'impact financier de ces travaux dans le cadre du devis annuel.

L'Offre de transport de référence est décomposée pour chaque ligne de service.

Dans le cadre des travaux majeurs dont la liste aura été validée en juin de l'année N-1, la Région décide de la mise en place par SNCF Voyageurs de dessertes de substitution par autocar sur la période concernée. Cette offre routière est alors intégrée à l'Offre de transport de référence.

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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.

L'Offre de transport de référence de l'année A+1 est stabilisée en septembre A, de manière synchronisée avec la transmission du devis prévisionnel annuel. L'Offre de transport de référence fait l'objet d'un premier chiffrage prévisionnel au 15 juillet de l'année A, et d'un devis prévisionnel annuel au 10 septembre A.

Il intègre les effets sur les charges C1 (charges érudées et charges nouvelles, notamment de substitution) et C2, et sur l'Objectif de Recettes, de l'écart entre l'Offre de transport de référence A+1 et l'Offre de transport de référence prévisionnelle figurant en Annexe OT01.

L'Annexe OT01 présente l'offre de transport théorique, Ligne de Service par Ligne de Service, et les évolutions pour chaque train pour arriver à l'Offre de transport de référence. Les circulations routières de substitutions concernées y figurent également.

Cette Annexe OT01 reprend pour chaque circulation :

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

Elle est mise à jour chaque année dans les délais ci-dessus.

En cas de modifications de l'Offre de transport théorique ou de référence sur demande de la Région, sur proposition de SNCF Voyageurs validée par la Région, SNCF Voyageurs en détermine l'impact sur les charges et l'Objectif de Recettes qui est pris en charge par avenant selon les modalités établies à aux Articles 70.1 et 73.4 de la Convention.

Pour chaque modification d'offre, SNCF Voyageurs transmet à la Région un devis détaillé, au format de l'Annexe RF04, qui précise les incidences de la modification sur les charges et sur les recettes pour l'année de mise en œuvre et en année pleine.

Ce devis de modifications de l'Offre de transport donne lieu à la signature d'un avenant à la Convention 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 OT01 de la Convention est modifiée en conséquence.

## 16.2 Evolutions de l'Offre de Transport

Un calendrier de travail périodique d'analyse devra permettre d'évaluer les évolutions des besoins de déplacement intégrant un diagnostic Marketing par ligne de service ou groupe de lignes de service.

A la suite du diagnostic, la Région fournit à SNCF Voyageurs, pour la ligne ou le groupe de lignes, concerné un cahier des charges spécifiant ses priorités entre amélioration de la robustesse, renforcement de l'attractivité du Service et performance économique de l'offre.

Ce cahier des charges permet de convenir entre les Parties d'une ambition partagée en matière de refonte de l'Offre de transport et de lancer les travaux d'études qui ne pourront être d'une durée inférieure à 6 mois, dans le cadre de l'Article 22 relatif aux études.

A l'issue :

- les évolutions proposées pour le sous-ensemble intégreront les perspectives d'optimisation charges/recettes, une meilleure efficacité des moyens de production, la redéfinition de l'offre et des moyens de production
- les évolutions proposées seront soumises à la validation de la Région, intégrées à la présente Convention par avenant puis mises en œuvre le cas échéant,

L'offre de transport pendant les vacances scolaires doit être définie afin de ne pas être restreinte à une réduction d'offre mais adaptée pour éviter des creux de desserte et répondre à des besoins de déplacements occasionnels.

SNCF Voyageurs s'engage à proposer, en préparation au Service Annuel 2024, des adaptations conformes à cette orientation.

## 16.3 Calendrier de travail des évolutions de l'Offre de transport

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

La construction de l'Offre de transport de référence est préparée par SNCF Voyageurs sous le pilotage de la Région dans le respect du calendrier suivant :

Janv A-2 à Dec A-1	Travaux de préconstruction du service horaire et transmission à SNCF Réseau pour étude des tracés des trains
	Retour du préconstruit de SNCF Réseau Transmission d'une évaluation financière à la Région
	Evolutions TER et autres activités
15 Fév A	Remise à la Région du chiffrage du préconstruit (évolutions de l'Offre de transport théorique)
	Arbitrage de la Région sur le service à commander (stabilisation de l'Offre de transport théorique et de l'Offre de transport de référence)
Avril A	Commande des sillons par SNCF Voyageurs
	Prise en compte des évolutions causes travaux,

	adaptation du Service
Juin A	Etablissement de la liste des travaux à intégrer à l'Offre de transport de référence
Juin A	Transmission du chiffrage des évolutions d'offre
15 Juill A	Transmission du premier chiffrage prévisionnel de l'offre de transport de référence A+1
Juill A	<b>Retour de SNCF Réseau sur la commande des sillons</b>
10 sept A	Devis annuel associé à l'Offre de transport de référence
Sept A	<b>Retour de SNCF Réseau sur les observations</b>
1 oct	Remise à la Région de l'Annexe OT01 mise à jour
Déc A	Changement de Service A+1

Ce calendrier n'intègre pas les nécessaires étapes de concertation à réaliser, et le calendrier de communication préalable des horaires aux acteurs du territoire prévu à l'Article 47.4.

Par dérogation, des évolutions ponctuelles de l'Offre de transport de référence pourront être étudiées et mises en œuvre selon un calendrier différent, dans le cadre de la capacité résiduelle permise par l'infrastructure.

Le planning de préparation de telles évolutions sera présenté par SNCF Voyageurs à la suite de l'expression de la demande de la Région. Il devra s'inscrire dans une durée minimale de 2 mois préalable à la mise en œuvre.

Les évolutions d'offre objets du présent Article font l'objet d'un Avenant à la Convention.

Cas particulier des modifications des dessertes liées à des évolutions pérennes d'infrastructure, de matériel roulant ou d'installations de remisage et de maintenance.

La Région doit recevoir, à l'occasion de la production des études d'AVP d'un projet d'infrastructure ou de matériel roulant ou d'installations de remisage et de maintenance ayant un impact sur l'exploitation des trains de l'Offre de transport de référence, des éléments sur le niveau et le coût des évolutions d'offre (unités d'œuvre et coûts par unité).

Par la suite, le projet d'exploitation transmis par SNCF Voyageurs doit respecter le cadre du processus du présent Article, avec la fourniture des éléments liés à l'offre et aux recettes attendues. Son chiffrage prévisionnel ne peut être significativement supérieur aux éléments décrits à l'AVP, hors modification extérieure à SNCF Voyageurs des conditions d'exploitation telles que connues par les parties à la date de l'AVP.

## **Article 17 Coordination entre activités**

### 17.1 Principes

Compte tenu des imbrications, des mises en correspondance horaires 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 Voyageurs ou d'autres exploitants ferroviaires, 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 Voyageurs veille, dans son champ de responsabilité, à la meilleure coordination entre les trains Rémi et Rémi Express et les autres activités ferroviaires (exploitées par SNCF Voyageurs ou non), à ce titre :

- Toute modification d'offre de transport affectant le périmètre régional (correspondances, sillons, contraintes de graphique circulation, etc.) dont la Direction TER Centre-Val de Loire aurait eu connaissance doit faire l'objet d'une information en amont avec la Région. La Région est, à cet égard, informée tout au long du processus de commande des sillons (Trains d'Equilibre du Territoire, TGV, etc.); 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, quel que soit l'exploitant ferroviaire ; ces informations sont réévaluées et mises à jour par SNCF Voyageurs 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 l'Offre de transport de référence dès que la Direction TER Centre-Val de Loire en a connaissance.

La mise en place d'une offre par SNCF Voyageurs (open access) ou les conventions liées au transport de voyageurs, signées entre SNCF Voyageurs et un tiers, doivent :

- lorsqu'elles sont susceptibles d'affecter l'exécution du Service objet de Convention, ou d'entraîner des coûts supplémentaires, faire l'objet d'une information préalable à la Région dès que la Direction TER Centre-Val de Loire en a connaissance ;
- lorsqu'elles sont susceptibles d'engendrer des charges financières nouvelles pour la Région, donner lieu à échanges entre la Région, SNCF Voyageurs et le ou les tiers concernés. ;

Pour chaque cas, SNCF Voyageurs présente à la Région, dans les échéances indiquées, les éventuelles conséquences sur l'Offre de transport de référence, ainsi que ses propositions pour en réduire la portée, intégrant les éléments techniques et financiers associés.

## 17.2 Prestations trains

Les prestations trains correspondent aux dessertes effectuées par les trains de l'Offre de transport de référence 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 peuvent faire l'objet d'un accord entre Ile-de-France Mobilités et la Région Centre-Val de Loire.

A défaut d'accord, SNCF Voyageurs déduit de la contribution de la Région Centre-Val de Loire les éventuels montants que lui verse Ile-de-France Mobilités au titre des prestations trains susvisées, dans le cadre du contrat entre Ile-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et SNCF Gares et Connexions pour la période 2020-2023.

SNCF Voyageurs transmet chaque année, et dès juillet 2022, à la Région Centre-Val de Loire, pour chaque train faisant l'objet de prestations trains, les Tkm (en isolant la part réalisée en Ile-de-France), le matériel roulant nominal et la capacité associée selon le format de l'Annexe OT02, le nombre et la part de voyageurs effectuant des trajets intra-Ile-de-France via les comptages visés à l'Article 20 de la Convention, et les modalités de constitution du montant de prestations-trains, au train le train, selon les règles de calcul relatives aux prestations-trains utilisées par SNCF.

Sur la base de ces éléments, les Parties se rapprochent d'Ile-de-France Mobilités début 2023 pour définir le montant à prendre en compte pour les années ultérieures.

Sauf avis contraire de la Région, SNCF Voyageurs - Transilien est autorisée à extraire les données relatives aux trains faisant l'objet de la prestation trains dans les bases de données. Les documents élaborés à partir de ces données sont également transmis à la Région.

## 17.3 Traitement des contraintes de conception entre activités ferroviaires de SNCF Voyageurs

Dans le cadre de la conception du Service, telle que définie à l'Article 15.2 de la Convention, si un sillon déjà utilisé par une desserte de l'Offre de transport de référence est également sollicité par une autre Activité ferroviaire assurée par SNCF Voyageurs pour laquelle SNCF Voyageurs assure la commande de sillons, celle-ci préserve les dessertes de l'Offre de transport de référence. Le cas échéant, elle propose et détaille une solution alternative concernant les modifications annuelles des dessertes, qui n'est mise en œuvre qu'en cas d'accord de la Région.

## **Article 18 Services supplémentaires ou spéciaux**

Les services supplémentaires ou spéciaux consistent en la mise en place d'une desserte particulière pour un temps donné, principalement en accompagnement d'évènements se déroulant sur le territoire régional.

SNCF Voyageurs organise ainsi, dans le cadre de la Convention, à la demande de la Région formulée au plus tard deux mois à l'avance, des circulations supplémentaires pour des évènements particuliers (pour exemple le Printemps de Bourges) :

- la validation de ces dessertes entre la Région et SNCF Voyageurs se fait sur la base d'un devis selon les modalités définies à l'Article 79.1 de la Convention et selon le format de l'Annexe RF04 de la Convention adressé par SNCF Voyageurs à la Région, et d'un accord formulé par la Région en retour ;
- le montant effectivement pris en compte pour établir le compte d'exploitation définitif prévu à l'Article 80 de la Convention est le montant effectivement consommé au devis dans la limite de 70 000 € (aux conditions économiques 2021). Ce montant est indexé annuellement selon la formule d'indexation prévue à l'Article 70.3 de la Convention.

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 à la Convention conformément à l'Article 18.

Au-delà, SNCF Voyageurs informe la Région des services spéciaux qu'elle mène à la demande d'acteurs du territoire, en précisant pour chacune l'objectif de ces services spéciaux, le demandeur, et la consistance de l'offre associée.

De telles offres ne peuvent pas dégrader l'exploitation de l'Offre de transport de référence. SNCF Voyageurs détermine avec les demandeurs la prise en charge financière associée, sur la base le cas échéant d'une tarification spécifique.

La Région est informée et associée des actions de communication associées.

## **Article 19 La continuité de service en situations perturbées**

SNCF Voyageurs est chargée d'assurer la continuité du service public de transport de voyageurs objet de la Convention.

En cas de situations perturbées, si des solutions alternatives sont apportées par un tiers, alors SNCF Voyageurs supporte l'intégralité des moyens supplémentaires éventuellement engagés dans le cadre du forfait de charges C1.

### **19.1 Situations perturbées prévisibles**

Sont réputées prévisibles, au sens de l'article L. 1222-2 du Code des transports, les situations perturbées qui résultent :

- (a) de grèves ayant fait l'objet d'un préavis ;
- (b) de plans de travaux programmés à plus de J-7 ;

(c) d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six (36) heures s'est écoulé depuis leur survenance ;

(e) d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six (36) heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte ;

(f) de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de SNCF Voyageurs par le représentant de l'Etat, l'Autorité Organisatrice de Transport ou le Gestionnaire d'Infrastructure depuis trente-six (36) heures au minimum.

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

La Région et SNCF Voyageurs peuvent convenir ensemble par anticipation, sur certaines lignes, de plans de circulations réduits applicables en cas de perturbations prévisibles du trafic. Ceux-ci figurent alors en Annexe OT04 de la Convention.

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

- des plans de circulations réduits progressifs définis conjointement avec la Région ;
- les processus d'information des voyageurs et des Partenaires, selon les modalités définies à l'Article 47.5 ;
- les processus d'information de la Région décrits dans l'Annexe IV01.

SNCF Voyageurs valorise à cet effet auprès des voyageurs dans les fiches horaires adaptées les services REMI existants susceptibles d'apporter une alternative aux voyageurs, en s'assurant auprès des transporteurs concernés de leur capacité à accueillir les voyageurs dans de bonnes conditions (conformément à l'Annexe GN01). En cas de moyens supplémentaires à mettre en œuvre, SNCF Voyageurs supporte l'intégralité des surcoûts.

Au regard de la compétence scolaire de la Région, une attention particulière sera portée par SNCF Voyageurs pour garantir en priorité, y compris par des moyens alternatifs, l'acheminement des élèves.

## **Grèves**

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

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 80% du service contractuel de référence, la Région demande à SNCF Voyageurs d'assurer le service minimum désigné S1 (figurant en Annexe OT04) de l'Offre de transport de référence aux heures de pointe pour chaque ligne. Il intègre le cas échéant des substitutions routières à cet effet.

SNCF Voyageurs s'engage à rembourser les voyageurs au prorata du nombre de jours concernés en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté, quand celle-ci est directement responsable de ce défaut, sur la base du service minimum désigné S1 (figurant en Annexe OT04) aux heures de pointe, ou du plan d'information prévu à l'Article 47.5.

Ce remboursement est à la charge de SNCF voyageurs, selon un dispositif en Annexe RF08.

## **Travaux**

L'expérience partagée des Parties montre que l'impact constaté ces dernières années des travaux sur l'ensemble des circulations est élevé. Les Parties s'engagent dans une démarche conjointe pour réduire l'impact des travaux sur les circulations du réseau REMI.

En cas de réduction de l'Offre de transport pour la réalisation de travaux, hors ceux intégrés à l'Offre de transport de référence, SNCF Voyageurs a la charge d'assurer un service le plus proche possible de l'Offre de transport de référence.

Elle élabore un plan de transport adapté (modification possible des missions et horaires), et met en place une substitution routière appropriée si le service est interrompu, dans le cadre d'un travail étroit avec la Région.

Les services de substitution mis en place couvrent au minimum l'intégralité des tronçons dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière gare ouverte du tronçon. SNCF Voyageurs recherche par tous les moyens à minimiser les temps de parcours en mode routier, tout en proposant des arrêts à proximité raisonnable des gares.

SNCF Voyageurs saisit préalablement la Région en cas d'impossibilité d'assurer tout ou partie du service routier.

Les train-kilomètres effectivement substitués sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

Elle informe les voyageurs selon les modalités définies à l'Article 47.5.

L'ensemble des informations relatives aux plans de transports adaptés sur une même ligne, quelles que soient leurs causes, doivent figurer au sein d'un même document affiché notamment en gare et diffusé sur les canaux d'information à distance, ainsi qu'auprès des abonnés REMI.

Elle informe les Partenaires concernés selon les modalités définies à l'Article 47.5.

Suite aux éventuels échanges techniques préalables, la programmation opérationnelle des circulations est transmise par voie électronique à la Région ainsi qu'à toute personne désignée par ses soins dès que le plan de transport adapté 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 heures ouvrés suivant la fin de la perturbation prévisible.

## 19.2 Situations perturbées inopinées

En cas d'interruption du Service, SNCF Voyageurs s'engage à orienter les voyageurs vers des services de transports alternatifs (sur le réseau REMI ou autre, en informant au préalable le transporteur concerné pour s'assurer de sa capacité à accueillir les voyageurs, conformément à l'Annexe GN01), avec le cas échéant une distribution de titres urbains entre les Aubrais et Orléans, ou à mettre en place des transports alternatifs, y compris routiers. La qualité et la rapidité de prise en charge des voyageurs doivent être recherchées.

Si dans un délai de 2 heures après survenue de l'incident, 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 Voyageurs, SNCF Voyageurs s'engage à leur prise en charge : coffret collation, hébergement, etc.

Dans le cas particulier de perturbations survenant en fin de service et empêchant d'assurer l'offre prévue, SNCF Voyageurs met à disposition des voyageurs des moyens de substitution permettant de garantir la continuité du Service dans les meilleurs délais.

SNCF Voyageurs peut mettre en œuvre des modifications ponctuelles et opérationnelles pour faire face aux aléas d'exploitation (travaux non-programmés, incidents, etc.) 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.

SNCF Voyageurs informe les voyageurs des perturbations et des dispositifs mis en place dans les plus brefs délais selon les modalités de l'Article 47.5. Elle veille à une parfaite cohérence des informations diffusées sur l'ensemble des canaux d'information utilisés par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs informe la Région selon le dispositif d'alerte en Annexe IV01.

Lorsque la perturbation est d'un niveau de gravité correspondant à l'ouverture de la salle de crise régionale), dans les 48 heures ouvrées suivant le retour à la normale du trafic, SNCF Voyageurs adresse à la Région par voie électronique un retour d'expérience comprenant un bilan de l'exécution du plan de transport adapté et du plan de prise en charge et d'information aux usagers.

La Région se réserve la possibilité d'organiser des réunions avec des voyageurs et partenaires, pour mieux comprendre la perception des voyageurs, et partager dans un souci pédagogique les contraintes de gestion d'un incident.

Il peut être admis de retarder un train REMI afin d'assurer les correspondances nécessaires aux voyageurs de l'ensemble des activités ferroviaires, si l'impact sur les autres circulations est acceptable dans le cadre des règles d'exploitation reprises au DRR. Concernant les trains REMI et REMI Express, SNCF Voyageurs propose à la Région chaque année, 15 jours avant le changement de service, la liste des correspondances horaires prioritaires entre les trains REMI et les dessertes des autres activités ferroviaires ainsi qu'entre les trains REMI et REMI Express. Cette liste, qui aura été préalablement discutée avec la Région, figure dans l'Annexe OT01 relative au plan de transport.

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.

### 19.3 Substitutions routières

SNCF Voyageurs est entièrement responsable des autorisations et conditions d'usage des points d'arrêts routiers desservis par les services de substitution qu'elle organise dans le cadre de la Convention.

Elle veille à la mise à disposition des informations, conformément à l'Article 47.5.

Concernant les autocars utilisés pour les transports de substitution, SNCF Voyageurs privilégie, dans la mesure du possible, des autocars à haut niveau de service, au confort adapté à la durée du trajet.

## **Article 20 Suivi des dessertes : comptages**

### 20.1 Comptage automatique et stockage des données

La Région a déployé, depuis 2019, un système de comptage automatique à bord de certains trains, conformément à l'Annexe 19.

SNCF Voyageurs continue d'être force de proposition dans le déploiement du comptage automatique afin de définir les types et nombre de matériel, par lot, pour offrir un large périmètre de lignes et de trains couverts par un système de comptage automatique.

SNCF Voyageurs met en place le système de transfert automatique des données vers le système déployé par la Région dans les conditions précisées dans la convention en Annexe OT07.

## 20.2 Réalisation de campagnes de comptages manuels

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.

Le comptage intègre également des mesures des flux de vélo.

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

Un comptage spécifique sera également réalisé lors de la mise en service de cars de substitution afin d'assurer un suivi de la fréquentation de chaque circulation (montées/descentes par arrêt).

Les données sont transmises sous format Excel selon le format prévu à l'Annexe OT07 soit fin janvier et fin juin.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs 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, etc.).

## 20.3 Articulation entre les comptages manuels et les comptages automatiques

Dans le cas du déploiement plus large de ce système automatique, la prestation de comptages manuels réalisée par SNCF Voyageurs est réduite d'autant et fait l'objet d'un avenant à la présente convention.

# Article 21 Pénalités relatives aux comptages

## 21.1 Campagne de comptage manuel

En cas de sous-réalisation des comptages manuels, 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 70.3.

## 21.2 Mise à disposition des données brutes de comptage automatique

En cas d'incomplétude partielle ou totale des données et/ou de retards ou absence de transmission de celles-ci à la Région ou à son prestataire due à une défaillance technique, SNCF Voyageurs dispose de 8 jours pour rétablir la complétude de la transmission des données de comptage, à compter de la date d'envoi par la Région et /ou son prestataire d'un courrier électronique de signalement de la défaillance. Au-delà de ce délai, une pénalité de 5 euros par jour s'appliquera jusqu'à rétablissement complet du service. Elle sera déduite de la facturation des coûts d'exploitation annuels.

Cette pénalité visée au présent Article est indexée annuellement selon la formule figurant à l'Article 70.3.

La Région met à disposition de son exploitant les résultats ainsi que l'outil de requête proposé par le prestataire retenu pour ces opérations. SNCF Voyageurs continue d'accompagner la Région dans la montée en qualité des données et de leur utilisation pour une gestion optimisée de la flotte et des services REMI.

### Article 22 Contenu et programmation

#### 22.1 Etudes liées à l'obligation de conseil de SNCF Voyageurs

En sa qualité d'exploitant du Service et dans le cadre de son obligation de conseil, SNCF Voyageurs réalise chaque année les études et enquêtes, nécessaires au fonctionnement, à l'adaptation et au suivi du Service. Ces études lui permettent un suivi régulier de l'activité, une connaissance approfondie du Service et une veille sur les évolutions à accompagner. Ces études sont listées en Annexe PC03 et financés dans le cadre du forfait C1 défini à l'Article 69.

Les Parties s'efforcent de circonscrire au mieux les différents scénarii à expertiser pour chaque étude menée. La part du forfait C1 afférente à ces études, inclut un nombre maximal de 3 scénarii par études, au-delà la Région finance au titre du C2 les scénarii complémentaires souhaités sur présentation d'un devis préalable par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs communique à la Région les résultats des études réalisées un mois maximum après leur achèvement.

SNCF Voyageurs communique à la Région les résultats des études réalisées sous forme de rapport détaillant les hypothèses prises, les modalités de calcul le cas échéant, les différentes options possibles et les recommandations argumentées.

#### 22.2 Etudes ponctuelles

En fonction des besoins, et en vue d'améliorer, de développer le Service, ou pour anticiper une résiliation partielle, les Parties peuvent s'accorder sur la nécessité de réaliser des études complémentaires, dites « ponctuelles ».

Les études ponctuelles seront prioritairement réalisées par le personnel SNCF Voyageurs habituellement affecté aux études courantes. Elles sont financées par la Région (ou à parité par la Région et SNCF Voyageurs sur les enquêtes fraudes ou études de connaissance des utilisateurs du service) sur la base du devis établi par SNCF Voyageurs si elles font appel à un prestataire externe, et présenté en amont à la Région.

Les études ponctuelles réalisées par SNCF Voyageurs comprennent les études listées en Annexe 15 et sont financées par la Région dans le cadre du forfait C1 défini à l'Article 69 à hauteur de 100 journées/homme d'études par an.

Un suivi de la consommation et de l'affectation de cette enveloppe est transmis trimestriellement à la Région. Chaque lancement d'étude fait l'objet d'un accord préalable de la Région sur la base d'un volume indicatif.

Si le besoin annuel d'études dépasse le volume défini à l'Article ci-dessus, la Région se réserve la possibilité de solliciter SNCF Voyageurs pour des études complémentaires, qui lui transmet alors un devis détaillé. Les études complémentaires sont intégrées aux charges du C2.

SNCF Voyageurs communique à la Région les résultats des études réalisées un mois maximum après leur achèvement.

SNCF Voyageurs communique à la Région les résultats des études réalisées sous forme de rapport détaillant les hypothèses prises, les modalités de calcul le cas échéant, les différentes options possibles et les recommandations argumentées.

## 22.3 Etudes réalisées par la Région

Dans le cadre de sa compétence relative aux services régionaux de transport de voyageurs, la Région peut engager des études, enquêtes ou sondages à ses frais et en confier la réalisation à des prestataires extérieurs.

Pour la transmission des données sollicitées par la Région pour la réalisation de ses études, il est fait application de la réglementation issue du décret n° 2019-851 du 20 août 2019.

La Région associe SNCF Voyageurs en tant que de besoin et dans le respect des principes de la commande publique, aux études qu'elle mène dans le cadre de la préparation de la politique régionale des transports à moyen et/ou long terme et directement liées au Service.

### **Article 23 Répartition des compétences entre la Région et SNCF Voyageurs en matière de communication**

Les compétences en matière de communication sont réparties entre les Parties de la manière suivante :

- La communication institutionnelle qui valorise à destination des citoyens la politique menée par la Région dans sa mission d'aménagement du territoire, de développement du transport public régional et de chef de file de l'intermodalité et de la complémentarité entre les modes de transports. La communication institutionnelle demeure le seul et unique ressort de la Région.
- La Région et SNCF Voyageurs réalisent conjointement des actions de communication commerciale et événementielle, dont l'objet est de faire connaître et valoriser les produits et services, objet de la Convention, et assurer le développement de la fréquentation et des recettes. La communication commerciale doit veiller en continu à s'inscrire dans la valorisation du réseau Rémi dans son ensemble pour en souligner le caractère multimodal et unifié.
- SNCF Voyageurs met en œuvre une politique dynamique d'animation du marché et de promotion de l'offre et des services sur le réseau régional Rémi, en particulier sur le réseau ferroviaire régional correspondant au Service. Elle vise à informer, à fidéliser les clients, à recruter de nouveaux clients, et à améliorer en continu l'image du réseau. La mise en œuvre des actions d'animation et de promotion commerciales relèvent directement du ressort et de la responsabilité de SNCF Voyageurs au titre de ses missions commerciales.

Quel que soit le thème concerné, la Région et SNCF Voyageurs s'engagent, lors de leurs prises de parole respectives à mentionner et à clarifier, vis-à-vis de l'utilisateur et des destinataires de la communication, le partage de compétences entre l'Autorité Organisatrice de Transport, la Région et l'exploitant, SNCF Voyageurs.

### **Article 24 La communication institutionnelle**

La Région, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, conduit de sa propre initiative la communication institutionnelle relative aux offres de mobilités sur l'ensemble du territoire, quel que soit le mode de transport et la valorisation de la marque de mobilité régionale Rémi.

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 (dite NOTRe) étend le champ de compétences des Régions en tant qu'Autorité Organisatrice de Transport et d'autre part, elle désigne les Régions comme chef de file de l'intermodalité et de la complémentarité entre les modes de transports, chargées de coordonner leur action avec celle des Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) et de définir des règles générales relatives à l'intermodalité entre les services publics de transport.

Cette communication institutionnelle recouvre l'ensemble des moyens et actions permettant de valoriser la politique régionale de mobilité ainsi que le rôle d'Autorité Organisatrice de Transport et de chef de file de la Région en lien avec les agglomérations et les intercommunalités.

La Région définit, finance et conduit cette politique de communication institutionnelle.

Dans l'hypothèse où la Région décide de la mise en œuvre d'une campagne de communication institutionnelle concernant le Service, elle informe SNCF Voyageurs du contenu de ladite campagne quinze (15) jours ouvrés avant sa mise en œuvre, afin que celui-ci puisse faire valoir ses observations.

Toute campagne menée par la Région qui utilise l'image du GPU doit au préalable être autorisée par SNCF Voyageurs.

Les actions de communication mises en œuvre dans le cadre de ce plan de promotion des mobilités pourraient amener la Région à solliciter SNCF Voyageurs pour en assurer le relais, notamment pour ce qui relève par exemple de la diffusion de supports et l'organisation d'évènements.

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

#### A bord des trains :

- Utilisation de cadres affiches installés dans le matériel roulant dans la limite de trois campagnes institutionnelles par an pour une durée de mise en place maximale de 4 semaines chacune et une durée d'affichage de 4 mois chacune maximum.
- Utilisation des écrans dynamiques disposant de la fonctionnalité Infotainment à bord des matériels roulants qui en sont équipés dans la limite de trois campagnes institutionnelles par an.
- 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 Voyageurs au moins 2 mois avant leur mise en œuvre.

En cas d'utilisation et/ou de développement d'espaces publicitaires au bénéfice de tiers à l'intérieur des trains ou sur l'extérieur des trains, après accord préalable de la Région, les recettes résultant de la commercialisation de ces espaces publicitaires sont traitées selon les modalités précisées à l'Article 74.

#### En gare :

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

Ces documents devront obéir aux normes techniques transmises par SNCF Voyageurs (format, poids maximum, etc) et le respect de ces normes techniques sera validé par SNCF Voyageurs avant mise en place dans les espaces de vente REMI.

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

Les événements ou manifestations organisés dans les espaces de vente REMI doivent avoir pour objet exclusif la promotion du transport ferroviaire régional ou la promotion touristique, économique, sociale, sportive et culturelle de la Région.

Sauf initiative menée par l'entité autonome SNCF Gares & Connexions, les événements ou manifestations organisés dans les gares de Centre-Val de Loire doivent avoir pour objet exclusif la promotion du transport ferroviaire régional ou la promotion touristique, économique, sociale, sportive et culturelle de la Région.

## **Article 25 La communication commerciale**

### **25.1 Principes généraux**

La Région et SNCF Voyageurs élaborent et assurent conjointement la mission de communication commerciale, qui vise à :

- Développer le trafic et les recettes
- Fidéliser les voyageurs et en recruter de nouveaux
- Faire connaître et valoriser le service public régional de transport de voyageurs.

## 25.2 Mise en œuvre

La Région et SNCF Voyageurs contribuent ensemble à la communication commerciale.

Au plus tard en octobre de l'année N-1 :

- Présentation par la Région de son plan marketing pluriannuel multimodal
- Présentation par SNCF Voyageurs de ses objectifs commerciaux de l'année N, des enjeux pour l'années à venir, sur la base d'analyses marketing chiffrées conduites en amont, prenant appui sur l'exploitation des données clients.

Pour disposer d'analyses pertinentes et précises des comportements des voyageurs, et de l'adéquation de l'offre aux besoins, SNCF Voyageurs utilise les données anonymisées des bases clients dont elle dispose, et présente à la Région le résultat de ces analyses.

Au plus tard au 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1, SNCF Voyageurs présente à la Région, au cours d'une réunion, les actions à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs commerciaux susvisés, sous la forme d'un plan de communication commerciale intégrant un calendrier avec une description résumée de toutes les actions indiquant les informations suivantes :

- Nature de l'action
- Objectifs
- Cibles
- Supports et médias
- Calendrier
- Budget prévisionnel

Conformément à l'Annexe AC02 l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions font l'objet d'une présentation et d'un échange par la Région avec les transporteurs du réseau REMI.

Les actions prévisionnelles de communication commerciale nationale portées par SNCF Voyageurs et ayant un impact sur le Service figurent dans le plan de communication commerciale ou sont communiquées à la Région aussi tôt que possible.

Cette étape donne lieu à la transmission d'un support à la Région 15 jours avant la date de la réunion. La Région valide le plan de communication commerciale proposé par SNCF Voyageurs. Il peut être adapté en cours d'année en fonction d'évolutions constatées, de changement ou de nouveau contexte. L'absence de réponse de la Région sous 15 jours à compter de la réception des éléments complets transmis par SNCF Voyageurs vaut acceptation par la Région.

Au cours de l'année N, les Parties se retrouveront pour des points trimestriels a minima de suivi du plan de communication commerciale, permettant :

- de partager les résultats commerciaux du Service et le bilan de toute campagne de communication ayant pris fin. Le bilan devra faire un état des lieux des actions réalisés en détaillant :
- Suivi de la performance générale du site TER Centre-Val de Loire exploité par SNCF Voyageurs sous réserve de l'application de l'Article 47.1, et de CONNECT :
  - trafic du site TER et trafic des pages catalogue et transporteur pour Connect
  - Taux de de croissance du trafic sur TER et page transporteur pour Connect
  - Le nombre de visiteurs par page (avec un Top 10 du site TER)
  - Le taux d'ouverture de la newsletter
  - Chiffre d'Affaires en ligne
    - Panier moyen
    - Taux d'abandon panier
    - Répartition des ventes opérées par ce site, en comparaison des autres canaux disponibles

- Suivi de la performance des opérations commerciales réalisées sur le site internet TER Centre-Val de Loire exploité par SNCF Voyageurs, sous réserve de l'application de l'Article 47.1, et sncf.connect sur des communications ponctuelles achetées, sur la base des indicateurs suivants précisés en Annexe AC01 :
- de se donner une perspective sur les actions à venir ;
- de s'informer réciproquement de tout décalage, ajout ou suppression d'actions de communication liées à la promotion de l'offre de mobilité ou au développement commercial des trains Rémi, en précisant quels en sont le motif et les conséquences, y compris sur les actions de communication commerciale nationales prévisionnelles ;
- d'adapter, si nécessaire, le plan de communication commerciale si une offre tarifaire, un service, un partenariat ou un événement a lieu en cours d'année.

Dans leur communication régionale propre, et quelle qu'en soit la forme, la Région et SNCF Voyageurs s'engagent à respecter les axes de communication définis conjointement, à présenter à l'autre Partie toute campagne de communication planifiée et à ne pas nuire à l'image de l'une ou l'autre des Parties.

La Région peut réaliser en tout ou partie, de manière concertée avec SNCF Voyageurs, des actions ou supports de communication revêtant pour elle un enjeu politique ou d'image particulièrement important. Ces actions ou supports sont préalablement identifiés par la Région auprès de SNCF Voyageurs.

Au plus tard à mi-février de l'année N+1, SNCF Voyageurs transmet son bilan final du plan de communication commerciale. Ce bilan fait un état des lieux des actions réalisées en détaillant les résultats qui ont été atteints ainsi qu'un bilan financier. Ce bilan s'appuiera sur les éléments de trafics et de recettes sur les actions structurantes,

### 25.3 Financement des actions de promotion et de communication menées par SNCF Voyageurs

Les dépenses liées à l'animation et, à la réalisation de la communication commerciale par SNCF Voyageurs sont incluses dans les charges au réel C2 à hauteur d'un budget annuel moyen de 650 K€ (conditions économiques 2022).

Dans le cas où SNCF Voyageurs dépasserait ce plafond, et où elle souhaiterait réaliser des actions commerciales supplémentaires, elle a la possibilité soit, de le réaliser sur fonds propres soit, de proposer à la Région un financement complémentaire des dites actions qui est, le cas échéant, porté au C2 sur la base d'éléments de coûts tels que découlant du plan d'action de communication annuel et sous réserve d'avoir apporté à la Région la preuve effective de l'atteinte du plafond de 650 k€.

### 25.4 Actions complémentaires

En plus du plan annuel prévu à l'Article 25.2 ci-dessus, SNCF Voyageurs 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 27, elle est 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.

## Article 26 Communication événementielle

Des événements ou manifestations commerciales en cohérence avec la stratégie marketing régionale pourront être organisés pour promouvoir le réseau Rémi (offre, tarification, services) et

certains évènements culturels et sportifs d'intérêt régional, national voire international à travers la mobilité.

Ceux-ci feront, au préalable, l'objet d'échanges entre les Parties. La Région et SNCF Voyageurs s'informent mutuellement le plus tôt possible d'une telle demande ou initiative au plus tard 3 mois avant la date souhaitée de l'évènement.

En parallèle, un programme de communication événementielle est mis en œuvre dans le cadre du plan commercial annuel. Il est basé sur la liste des événements culturels et sportifs recensés et partagés entre SNCF Voyageurs et la Région. Ce programme sera autant que possible complété par les actions de communication mises en œuvre par les organisateurs desdits évènements portant sur les offres de mobilité proposées.

Ces manifestations sont retenues à partir de critères ciblés : être d'une ampleur suffisante en termes de fréquentation, être accessibles facilement depuis une gare, a minima avec existence d'une navette entre la gare et le site de la manifestation, avoir des horaires adaptés avec une desserte ferroviaire. Cette liste peut être révisée si besoin à la demande de l'une ou l'autre des Parties.

S'agissant de la tarification mise en œuvre dans le cadre de ces manifestations, celle-ci est décidée par la Région selon les conditions évoquées dans l'Article 51.5, relatif à la tarification événementielle.

Pour les événements SNCF Voyageurs met en œuvre la tarification événementielle.

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

- Les frais de réception des opérations de communication événementielle de faible ampleur (inauguration des gares régionales, conférences de presse, ...), organisées sur des sites SNCF Voyageurs, sont inclus dans le forfait de charges C1, dans la limite de 5 000 euros HT cumulés par an ;
- Les évènements 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 de SNCF Gares & Connexions. Ils sont inclus dans le forfait de charges C1 ;

Pour toutes ces opérations, SNCF Voyageurs met à la disposition de la Région, dans la limite des moyens disponibles, son apport logistique, technique et une aide dans l'organisation et la préparation de toute manifestation événementielle.

De son côté, SNCF Voyageurs informe préalablement la Région de sa participation à des opérations événementielles de sa propre initiative, sur le périmètre objet de la Convention.

La Région se réserve le droit de refuser toute opération pouvant nuire à son image ou à celle du réseau multimodal Rémi.

## **Article 27 La charte graphique**

SNCF Voyageurs s'engage à ce que la communication commerciale mise en œuvre soit déployée selon les règles de la marque de la mobilité régionale Rémi.

Cette communication est donc en lien avec le plan de promotion de la marque portée par la Région Centre-Val de Loire et la charte de communication transmise et annexée à la Convention (Annexe GN04). Ainsi, SNCF Voyageurs veille à ce que le sujet ou thème de la communication ne vienne pas en opposition avec la politique de services ou de mobilité mise en œuvre par la Région.

SNCF Voyageurs doit à ce titre s'assurer du bon usage de la charte par l'ensemble des personnels concourant au Service concernées, notamment exploitation (responsables de lignes, ...), matériel roulant, marketing ou commercial.

Pour respecter les valeurs et les règles de la marque Rémi, SNCF Voyageurs reprend la charte de communication fournie par la Région, l'utilise et l'applique pour toute action de communication ou tout support de communication commerciale concernant les services objet de la présente Convention.

En cas de changement de charte graphique, la Région s'engage à présenter cette nouvelle charte à SNCF Voyageurs. Les parties devront se rapprocher pour préciser le calendrier de déploiement de cette nouvelle charte graphique, qui interviendra dans un délai maximum de 1 an après création de la charte. Dans ce cas, les coûts éventuels de modifications relatifs à l'évolution de cette charte graphique entraînent le cas échéant une augmentation ponctuelle du budget de communication défini à l'Article 25.3 pour maintenir le budget consacré à la communication commerciale, et fait l'objet d'un Avenant à la Convention.

### **Article 28 L'insertion sociale par l'activité économique**

La Région et SNCF Voyageurs 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.

A cette fin, pour les marchés relatifs à la modernisation, l'équipement et l'accessibilité, à chaque fois que la nature et le montant des travaux le permettent, SNCF Voyageurs 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 L. 2111-1 du code de la commande publique.

SNCF Voyageurs 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.

### **Article 29 La maîtrise des impacts sur l'environnement**

#### 29.1 Expérimentation

SNCF Voyageurs assure une veille technologique dans le domaine de la performance environnementale, notamment sur la réduction des gaz à effet de serre, sur le Matériel Roulant, sur les installations de maintenance, dans le but de proposer à la Région des expérimentations innovantes (éclairage, entretien et nettoyage, performances énergétiques).

#### 29.2 Bilan carbone, GES et de consommation énergétique

SNCF Voyageurs s'attache à construire le bilan GES du TER Centre-Val de Loire au plus proche du modèle défini par l'ADEME sur les scopes 1,2 et fait ses meilleurs efforts sur le 3, pour l'ensemble de son périmètre, avec une approche par ligne pour les émissions liées à la circulation des trains, afin d'obtenir des données opposables aux autres modes de déplacement. Ce bilan carbone se fait tous les 3 ans et permet d'identifier les actions à engager, dans lesquelles tout agent SNCF Voyageurs pourra apporter sa contribution.

SNCF Voyageurs fournit l'ensemble des données et informations nécessaires, prévues par la réglementation en vigueur, pour l'élaboration des Bilans des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) que souhaiterait établir la Région selon un format à définir entre les Parties. SNCF Voyageurs fournit en particulier à la Région tous les 3 ans un BEGES. Ces données, prévues à l'article R229-47 du Code de l'environnement, pourront porter sur les émissions directes (scope 1), les émissions indirectes (scope 2) et les émissions liées aux fournisseurs de l'entreprise, aux transports des salariés et des clients et fait ses meilleurs efforts sur la supply chain, le recyclage et la fin de vie des produits de l'entreprise... (scope 3). Dans les six mois suivants la signature de la présente convention, SNCF Voyageurs fournit toutes les données permettant d'établir le bilan d'empreinte écologique du TER.

Afin d'intégrer les enjeux carbone aux opérations TER, SNCF Voyageurs s'engage dans une démarche intitulée « PLANETER ». Ce dispositif vise à intégrer à tous les niveaux, les enjeux carbone de TER et sensibiliser les équipes à faire le lien entre le carbone et leur métier.

Sur la base des trains km circulés en thermique et en électrique, SNCF Voyageurs fournit annuellement une estimation des émissions de CO2 liées à la traction thermique et électrique.

### 29.3 Eco-conduite et éco-stationnement

SNCF Voyageurs poursuit 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 bénéficient d'une formation à l'éco-conduite.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs poursuit la démarche d'éco-stationnement tout en préservant le confort client (climatisation, chauffage).

### 29.4 Gestion des déchets

SNCF Voyageurs développera progressivement sur la durée de la Convention le tri sélectif des déchets, sur le périmètre du Service, en prenant en compte, selon le type de déchets, leur collecte, leur recyclage ou, à défaut, leur valorisation. Il est mis en place en lien avec l'équipement des rames en tri sélectif.

Une sensibilisation des agents concernés et des voyageurs est également menée. Les investissements nécessaires pour la poursuite de l'équipement des rames peuvent être pris en charge dans le cadre de convention spécifique.

### 29.5 Politique d'achat durable pour l'éco-conception des trains et des infrastructures

SNCF Voyageurs développe une politique d'achats durables. Elle orientera chaque fois que cela est possible ses choix vers des matériels et matériaux éco-conçus, issus du réemploi en matière recyclées ou/et recyclables.

SNCF Voyageurs s'engage à déployer une politique d'achats éliminant progressivement les perturbateurs endocriniens dans ses achats. A ce titre elle :

- évite, chaque fois que cela est possible, d'utiliser des produits contenant des Composés Organiques Volatiles (COV).
- porte une vigilance à la présence de labels officiels qui garantissent la qualité du produit et un impact environnemental réduit.
- limite aussi l'utilisation de produits toxiques pour l'environnement et la santé.

### 29.6 Performance et sobriété énergétique des bâtiments et mobiliers

SNCF Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour améliorer la performance énergétique des bâtiments et mobiliers dont elle a la charge, notamment pour :

- Réduire les pollutions et les consommations d'énergie notamment des ateliers de maintenance ;

- Réduire les déperditions d'énergie au sein des bâtiments (par exemple, avec des menuiseries doubles ou triples vitrages, réfections de toiture isolants performants) ;
- Réduire les nuisances sonores des Matériels Roulants lors de leur stationnement en gare, sous réserve de la compatibilité avec l'exploitation du Service ;
- Réduire les nuisances environnementales, en faisant appel à des techniques réputées non polluantes ;
- Entretenir les espaces verts en limitant l'usage de produits chimiques ;
- Favoriser des pratiques réduisant l'exposition aux perturbateurs endocriniens :
  - La chaleur favorisant la présence de COV, il convient de limiter la température des espaces. Il est nécessaire de mettre un renouvellement de l'air adapté à l'usage des espaces.
  - Il convient également d'adapter les pratiques concernant le nettoyage et la désinfection (produits utilisés, dosage, méthode)

## 29.7 Réemploi du matériel informatique

SNCF Voyageurs s'engage à réemployer, et à défaut, à recycler le matériel informatique devenu obsolète.

## 29.8 Suivi des filières de réemploi, recyclage et revalorisation des déchets

SNCF Voyageurs s'engage à réemployer, réutiliser ou recycler les produits ferroviaires.

SNCF Voyageurs inscrit la gestion des déchets dans une logique d'économie circulaire.

SNCF Voyageurs s'inscrit dans la démarche « zéro déchets non valorisé en 2035 » et dans les démarches nationales de valorisation. Une sensibilisation de tous ses agents est menée.

SNCF Voyageurs favorise le réemploi et la vente de matière et équipements.

SNCF Voyageurs s'engage à conduire de manière responsable les opérations de démantèlement du matériel roulant, notamment durant les phases de désamiantage et de dépollution.

## 29.9 Respect de la biodiversité

SNCF Voyageurs s'engage à renforcer la démarche ERC (éviter, réduire, compenser) dans le processus d'éco-conception des projets.

SNCF Voyageurs s'engage également à intégrer dans ses missions, le mécénat de compétence en faveur d'actions de protection de l'environnement et de la biodiversité ainsi que de poursuivre les différents partenariats engagés avec les acteurs de la biodiversité et le dialogue privilégié avec le monde associatif.

## 29.10 Management environnemental

SNCF Voyageurs est impliquée dans une démarche d'amélioration continue à travers la Certification ISO 14001 pour les sites de maintenance du matériel situés dans la Région et relevant de son périmètre. Certains sites pourront être concernés par une démarche de certification au cours de la Convention. SNCF Voyageurs en sa qualité de conseil peut soumettre à la Région des projets de verdissement et de modernisation des rames (sophistication, implémentation, rénovation/embellissement, design, pelliculage).

## 29.11 Participation à des groupes de travail/réflexion avec la Région sur différents champs environnementaux et sociétaux

SNCF Voyageurs pourra participer avec la Région à des groupes de travail et de réflexion sur ces différents champs environnementaux et sociétaux.

## 29.12 Lavage extérieur des trains

SNCF Voyageurs étudie la possibilité de mettre en œuvre un plan d'adaptation du lavage extérieur des trains utilisant l'eau de pluie afin de préserver la ressource en eau dans le cadre de l'Article 22.

## 29.13 Sensibilisation des agents

SNCF Voyageurs s'implique dans la sensibilisation de son personnel aux actions éco responsables notamment à travers la réalisation de campagnes éco-gestes.

## 29.14 Production d'énergie renouvelable

SNCF Voyageurs est force d'initiative pour déployer un processus de production qui permet de contribuer aux économies d'énergies et à la production d'énergies renouvelables dans le cadre de la réalisation du Service.

## 29.15 Respect des Accords de Paris sur le climat

Dans le cadre des accords de Paris sur le climat, le groupe SNCF est aligné sur la stratégie nationale bas carbone et SNCF Voyageurs en est un contributeur majeur.

## 29.16 Accompagnement aux changement/valorisation multi-modalité

SNCF Voyageurs accompagne les voyageurs au changement à travers l'affichage de communication commerciale en lien avec les enjeux environnementaux dans les trains du Service.

## 29.17 Suivi

Toutes les actions entreprises au titre du présent Article doivent être suivies par SNCF Voyageurs et être intégrées au rapport d'activité annuel intégrant les objectifs, les actions menées et les données chiffrées.

### Article 30 Principes généraux relatifs aux biens

Les biens nécessaires et utilisés par SNCF Voyageurs pour l'exécution du Service sont régis par les dispositions du présent Titre.

Les biens appartenant à SNCF Voyageurs ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le Service commandé par la Région, et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par la Convention.

A ce titre, SNCF Voyageurs assume la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur sur tous les biens dont elle est propriétaire ou affectataire et qui sont mobilisés au titre du Service, en particulier en ce qui concerne la sécurité ferroviaire.

SNCF Voyageurs maintient, les biens qu'elle utilise pour l'exécution du Service, dans un bon état d'entretien et de fonctionnement, à l'exclusion des biens qui relèvent de la responsabilité de SNCF Réseau ou de SNCF Gares et Connexions.

Sans préjudice de l'application des dispositions du Titre II, le régime des biens en fin de Convention est fixé à l'Article 88.4, qui définit également les modalités selon lesquelles un transfert de ces biens en cours de Convention peut intervenir à la demande de la Région.

Les biens utilisés dans le cadre de l'exploitation du Service se composent :

- du Matériel Roulant, dont l'inventaire figure à l'Annexe MR02 ;
- des biens propriété de SNCF Voyageurs affectés à la Direction Régionale TER Centre-Val de Loire, hors Matériel Roulant, ainsi que d'autres biens mobiliers et immobiliers propriété de SNCF Voyageurs, tels que les installations de maintenance du Matériel Roulant ;
- du foncier assiette de l'atelier de maintenance Orléans-Québec mis à disposition de SNCF Voyageurs par la Région, dont les conditions de cette mise à dispositions sont décrites à l'Annexe MR06
- des voies de stationnement propriété de SNCF Voyageurs, utilisées dans le cadre de l'exécution du Service et situées aux abords d'installations de maintenance. La loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire prévoit en son article 31 la possibilité pour SNCF Réseau de se voir transférer l'affectation de tout ou partie de ces voies avant le 31 décembre 2022, ce qui conduirait à une facturation de nouvelles redevances dues à l'utilisation de ces voies à la Région dans le cadre des charges C2. L'impact sur les charges C1 de cette évolution est traité par avenant visant à réduire le C1 à hauteur des charges liées à l'entretien de ces voies constatées par SNCF Voyageurs ;
- des gares et arrêts affectés à SNCF Gares & Connexions, tels que définis au DRG ;
- des biens constitutifs de l'infrastructure, affectés au Gestionnaire d'Infrastructure, tels que définis au DRR ;

## **Sous-titre 1 : Le Matériel Roulant**

### **Article 31 Principes généraux relatifs au Matériel Roulant**

Le parc de Matériel Roulant figurant dans l'inventaire visé à l'Article 33 (Annexe MR02) est affecté au Service objet de la Convention selon les modalités définies à l'Article 34.3.

A la date d'entrée en vigueur de la Convention, SNCF Voyageurs est propriétaire des Matériels Roulants permettant d'assurer le fonctionnement du Service, excepté lors de financement par voie de crédit-bail, où SNCF Voyageurs est sous-locataire, selon les dispositions de l'Article 32.

SNCF Voyageurs réalise les travaux d'entretien et de maintenance des Matériels Roulants permettant d'assurer le fonctionnement du Service.

Les travaux d'entretien et de maintenance comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer la production du Service et sa continuité, et pour éviter un vieillissement anormal des Matériels Roulants.

En qualité de détenteur du Matériel Roulant au sens du décret n° 2019-525 du 27 mai 2019 relatif à la sécurité et à l'interopérabilité du système ferroviaire et modifiant ou abrogeant certaines dispositions réglementaires, et en sa qualité d'entité chargée de l'entretien, SNCF Voyageurs organise et assure librement la maintenance et l'entretien du Matériel Roulant dans le souci d'une optimisation des moyens existants, d'une gestion au meilleur coût et d'une amélioration permanente de l'efficacité et de la productivité des moyens qu'elle utilise pour faire fonctionner le Service.

La maintenance de niveau 1 à 3 est financée dans le cadre du forfait de charges C1, sauf pour ce qui concerne le remplacement des organes majeurs ou autres grosses opérations de maintenance définies comme telles entre les Parties, qui font l'objet du Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs défini à l'Article 36.1.

La Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement définie à l'Article 36.2 intègre notamment les projets d'acquisition du Matériel Roulant et les projets d'opérations de maintenance afférentes susceptibles d'être financées par la Région dans le cadre de conventions de financement spécifiques.

Les modalités de financement des opérations de maintenance réalisées dans le cadre de la Convention sont précisées à l'Article 71.2.

### **Article 32 Matériels en crédit-bail**

La Région a mis à disposition de SNCF Voyageurs des Matériels Roulants financés en crédit-bail. La durée de cette mise à disposition est fonction de la durée de la Convention.

En conséquence, la survenance du terme (normal ou anticipé) de la Convention emportera cessation de la mise à disposition sans que l'une des Parties ne soit tenue à une quelconque indemnité envers l'autre. Dans ce cas, SNCF Voyageurs est tenue de restituer les Matériels Roulants à la Région en bon état de fonctionnement compte tenu de leur âge, de leur destination, de leur état normal d'usure et de leur usage.

En contrepartie de la mise à disposition par la Région à SNCF Voyageurs desdits Matériels Roulants, une redevance correspondant aux loyers, visés à l'Article 4 des trois conventions de mises à disposition des matériels en Crédit-bail, est due par SNCF Voyageurs à la Région.

En raison de l'abrogation de l'article 210 de l'annexe II du CGI relatif au transfert de droit à déduction de TVA, il a été instauré à compter de janvier 2018, par avenant aux conventions de mise à disposition, en contrepartie de la mise à disposition par la Région à SNCF Voyageurs des matériels roulants mentionnés, une redevance grevée de la TVA due par SNCF Voyageurs à la Région.

Le montant de la redevance annuelle est majoré de la TVA au taux en vigueur à la date de sa facturation.

Le montant de la redevance annuelle est établi conformément à la position de l'administration fiscale et représente 10% du montant réel des loyers indexés de crédit-bail supportés annuellement par la Région.

En conséquence, la Région est en mesure d'exercer son droit à déduction de la TVA sur l'ensemble des dépenses liées à l'activité, qu'il s'agisse de dépenses d'investissement ou de fonctionnement. SNCF Voyageurs s'acquitte en une seule fois de la redevance annuelle, à réception de la facture correspondante que la Région lui transmet, chaque année, avant le 30 juin. SNCF Voyageurs a 30 jours à compter de la réception de la facture pour régler à la Région ladite redevance.

SNCF Voyageurs peut récupérer auprès de l'Etat la TVA venant grever la redevance qu'elle verse à la Région.

La Région collecte la TVA et la reverse au Trésor public.

Dans le cadre du financement de l'exploitation du service régional de transport objet de la convention, la Région compense, hors TVA, le montant des redevances supportées par SNCF Voyageurs, en versant les compensations spécifiques correspondantes à SNCF Voyageurs dans le cadre des charges C2.

## **Article 33 Inventaire**

SNCF Voyageurs renseigne la Région sur les caractéristiques du Matériel Roulant. Dans ce cadre, elle transmet :

- Un tableau d'inventaire du parc au 31 décembre de chaque année N, annuellement, au plus tard au 31 janvier de l'année N+1 et répondant au format de l'Annexe MR02;
- Un catalogue du parc matériel et de ses caractéristiques au 31 décembre de l'année N (Annexe MR03), tenu à jour par SNCF Voyageurs et adressé annuellement à la Région au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, ainsi qu'en cours d'année, à chaque modification, indiquant a minima pour chaque série :
  - L'effectif ;
  - La capacité et le nombre de places en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</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 ;
  - La longueur, le type de motorisation, la vitesse limite, la consommation catalogue diesel et électrique, la présence ou non d'un dispositif EAS ;
  - La ou les lignes de service sur lesquelles le matériel est affecté ;
  - L'établissement de maintenance principal ;
  - Des photos représentant l'intérieur et l'extérieur du matériel ;
  - Un diagramme ;

## **Article 34 Utilisation du parc Matériel Roulant et maintien en état**

### **34.1 Maintien en état**

SNCF Voyageurs présente à la Région sa politique générale de maintien en bon état de fonctionnement et de confort de son patrimoine matériel roulant.

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre de la Convention comprennent toutes les opérations courantes (maintenance de niveau 1 à 3), financées dans le cadre du forfait de

charges C1, permettant d'assurer le maintien en bon état des biens et leur performance et confort, jusqu'au moment où leur vétusté, une baisse significative de leur performance ou confort ou une défaillance rend nécessaire des travaux d'investissement, visés à l'Article 36.

Tous les équipements hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques, les matériels sont entretenus et maintenus par SNCF Voyageurs en bon état de fonctionnement, conformément aux recommandations des constructeurs.

SNCF Voyageurs planifie et exécute les prestations de maintenance et d'entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des matériels roulants fait l'objet d'un plan de maintenance.

SNCF Voyageurs met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives, dégradations, ou baisses significatives de performance pour en limiter l'impact, notamment sur le service aux voyageurs.

Dans le cadre de l'élaboration du Schéma Directeur, conformément à l'Article 35 de la Convention, les parties conviendront d'indicateurs aptes à refléter la performance de la maintenance, tant pour ce qui concerne les matériels que les installations de remisage et de maintenance.

Dans le cas d'une destruction totale d'un Matériel Roulant propriété de SNCF Voyageurs jugé économiquement irréparable à dire d'expert (sauf dans l'hypothèse d'un accord exprès sur cette qualification entre les Parties), SNCF Voyageurs s'engage à financer l'acquisition d'un matériel ferroviaire de remplacement. Ce dernier s'effectue dans la limite d'une valeur au maximum égale à la valeur nette comptable du matériel totalement détruit ou jugé économiquement irréparable calculée selon les règles comptables, notamment d'amortissement, appliquées par SNCF Voyageurs à la date du dommage subi.

Cas particulier des Matériels Roulants acquis au cours de l'exécution de la Convention

La maintenance des Matériels Roulants acquis au cours de l'exécution de la Convention est financée par la Région dans le cadre du C1 et des conventions spécifiques prises en application de la Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement.

Toute acquisition de Matériel Roulant nouveau donne ainsi lieu à la conclusion d'un avenant prenant en compte l'impact financier lié à la maintenance dudit Matériel.

## 34.2 Suivi de l'état du parc

SNCF Voyageurs informe la Région sur l'état du parc Matériel Roulant 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 (en valeur et en pourcentage, par série, de jours où l'engagement nominal prévu a été respecté, indicateur 29) transmis le 10 de M+1.

Ce document, qui doit permettre d'appréhender la disponibilité prévue [rappel du taux d'engagement] et la disponibilité réelle, 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...). Une synthèse par famille d'incidents sera préparée pour les instances de suivi.

Un comité de suivi du matériel roulant, réuni trimestriellement à un niveau technique, permet à SNCF Voyageurs de présenter une synthèse de ces éléments, ainsi que les plans d'action mis en œuvre pour améliorer la fiabilité et la disponibilité du parc TER REMI.

SNCF Voyageurs adresse une alerte à la Région par email 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 Voyageurs peut réaliser des études, comme précisé à l'Article 22, dans son rôle de conseil, basées sur les coûts d'investissement et de maintenance type d'une série de matériel.

La Région prend en charge les coûts de démantèlement des matériels roulant non repris conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, conformément aux termes de l'article 21 de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire du 27 juin 2018.

### 34.3 Utilisation du Matériel Roulant

Le Matériel Roulant dédié peut, à titre exceptionnel ou en raison d'urgence, assurer les dessertes d'autres activités de SNCF Voyageurs de manière ponctuelle et inopinée. Ces utilisations ne peuvent se faire au détriment des dessertes régionales Centre-Val de Loire.

La Région est informée de chaque utilisation hors du périmètre de la Convention au plus tard sous 48 heures, hors parc mutualisé.

De même, l'exécution de l'offre de la Convention peut nécessiter d'avoir recours à du matériel provenant d'autres activités de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'assistance mutuelle.

Dans les deux cas, un usage ponctuel (non récurrent et inférieur à 48 heures) est réalisé sans impact financier dans la Convention.

SNCF Voyageurs produit trimestriellement, le 30 du mois suivant l'achèvement du trimestre, un état des utilisations exceptionnelles de parc de Matériel Roulant 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 un usage plus prolongé, SNCF Voyageurs recourt aux locations de matériel, selon les dispositions suivantes :

- 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) est réalisé par SNCF Voyageurs et transmis à la Région annuellement. SNCF Voyageurs fournit les données techniques et financières, par série et par Autorité Organisatrice, relatives à ces locations. SNCF Voyageurs 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.
- Les flux financiers relatifs à ces prêts et emprunts relèvent du forfait de charges C1.
- Toute évolution des locations de matériel, autre que les locations couramment mises en œuvre pour l'exécution du Service, validée par l'ensemble des parties prenantes fait l'objet d'un avenant à la Convention.

En ce qui concerne les dessertes REMI Express, dans l'attente de la mise en exploitation des 32 rames Omnéo Premium, il est convenu que les matériels exploités jusqu'à complet déploiement du parc neuf sur ces 3 lignes restent inscrits au bilan de SNCF Voyageurs Intercités, et sont mis à disposition de SNCF Voyageurs TER Centre-Val de Loire jusqu'à 1 mois après la mise en service commerciale de la dernière des 32 rames Régio2N et après la fin des essais UM3, soit jusqu'en décembre 2023 prévu à date de signature la Convention. Ce prêt fait l'objet d'un contrat de location spécifique entre les deux Activités de SNCF Voyageurs, dont le montant est intégré au forfait de charges C1.

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 70.3 de la Convention.

## **Article 35 Schéma Directeur du matériel roulant et de la maintenance / remisage**

SNCF Voyageurs transmet à la Région, au plus tard 12 mois après signature de la Convention, les éléments permettant l'élaboration, pilotée par la Région et sous sa maîtrise d'ouvrage, d'un Schéma Directeur régional global du matériel roulant, de la maintenance et du remisage, à l'échelle de l'ensemble du périmètre de la Convention.

Ce document stratégique régional doit porter, au-delà de la période d'exécution de la présente convention, sur une vision plus large, en lien avec le cycle de vie complet de chaque série.

Les principaux objectifs de ce document sont :

- A partir de l'inventaire des matériels roulants et des installations de maintenance et de remisage du parc, la réalisation d'un diagnostic complet du parc (qualité, consommation, kilométrages réalisés, opérations majeures de maintenance à envisager à moyen et long terme, en précisant pour chacune des séries l'échéance de temps probable) ;
- La définition des indicateurs aptes à refléter la performance de la maintenance ;
- L'élaboration d'une stratégie d'ensemble, prenant en compte les perspectives d'allotissement, et la programmation et chiffrage des investissements à réaliser sur l'ensemble du cycle de vie par série – Cette programmation précise, pour chaque opération, les gains apportés, tant pour le voyageur que sur la robustesse, et en coût de fonctionnement, et précise les montants prévisionnels d'investissement, et les modalités prévisionnelles de financement.

Le Schéma Directeur du matériel roulant et de la maintenance/remisage adopte une vision système, intégrant notamment les infrastructures ferroviaires (compatibilité technique, accessibilité PMR, etc.) avec l'association de SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions.

Il alimente les Schémas directeurs de ligne.

Le Schéma Directeur du matériel roulant et de la maintenance/remisage comprend une dimension importante de verdissement du parc, pour lequel SNCF Voyageurs continue d'explorer les différentes solutions possibles. Selon les choix retenus par la Région, SNCF Voyageurs se mobilise pour nouer les partenariats techniques, financiers et territoriaux nécessaires, en lien étroit avec la Région.

Le Schéma Directeur du matériel roulant et de la maintenance/remisage tient compte des évolutions législatives, réglementaires ou de sécurité.

La Région pilote l'élaboration de ce Schéma Directeur, et SNCF Voyageurs concourt à son élaboration, et fournit notamment l'ensemble des informations techniques nécessaires (y compris la programmation et le chiffrage des investissements à réaliser sur l'ensemble du cycle de vie, avec réactualisation en seconde partie de la Convention), en sollicitant autant que nécessaire SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions.

Une fois que le détournement de périmètre géographique de l'ouverture à la concurrence défini par la Région conformément à l'Article 14, le Schéma Directeur du matériel roulant et de la maintenance/remisage se décline par groupe d'éléments fonctionnels.

Tous les éléments transmis à cette occasion sont couverts par le PGIC de la Région prévu à l'Article 89.2.

## **Article 36 Programmation et financement des opérations d'investissement**

En traduction du Schéma Directeur prévu à l'Article précédent, et dans le cadre de son devoir de conseil, SNCF Voyageurs transmet chaque année le 15 juillet à la Région la programmation des grandes opérations de maintenance du matériel roulant.

SNCF Voyageurs réalise l'ensemble des opérations d'investissement nécessaires à la maintenance du matériel roulant,

- soit par des opérations comprises en amortissement en C3 (Remplacement des boîtes de vitesses et bogies financés par SNCF Voyageurs),
- soit par des opérations comprises dans le cadre du Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs (Annexe MR01)
- soit enfin dans le cadre de conventions de financement ad hoc non intégrées à la Convention pour les opérations figurant à la Trajectoire Prévisionnelle des Investissements (Annexe RF03), conformément à l'Article 36.2

SNCF Voyageurs apporte son ingénierie pour aider à la maîtrise des coûts des investissements et à l'optimisation en conséquence des coûts de maintenance courante et/ou de la montée en fiabilité du parc REMI.

Par ailleurs en cas d'opération à caractère impératif, due à des évolutions législatives, réglementaires ou de sécurité, non anticipée et non encore couverte par les modalités de financement ci-dessous, les Parties se rencontrent afin d'échanger sur la nature, le montant et les modalités de prise en charge financière pouvant modifier la programmation industrielle et financière. En cas de désaccord entre les Parties entraînant une immobilisation du matériel, aucune pénalité ne sera due par SNCF Voyageurs pour les matériels concernés au titre de la Convention.

Le cas échéant, SNCF Voyageurs saisit l'EPSF selon les procédures nécessaires, afin d'obtenir l'autorisation de mise en exploitation commerciale du matériel roulant bénéficiant de l'investissement. Plus généralement, SNCF Voyageurs prend en charge l'ensemble des procédures nécessaires à la circulation du matériel et saisit le gestionnaire d'infrastructures pour s'assurer de la compatibilité du matériel avec l'infrastructure sur laquelle il doit circuler. SNCF Voyageurs a un devoir d'information de la Région en cas de difficulté rencontrée sur ces différents sujets.

### **36.1 Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs (POSEOM)**

SNCF Voyageurs établit sur ces bases le Programme d'opérations spécifiques d'échanges d'organes majeurs défini à l'Annexe MR01.

Ce programme liste chaque projet ainsi financé, qui fait l'objet d'une fiche descriptive actualisée chaque année, précisant la nature de l'opération, le contenu fonctionnel ou physique, les matériels concernés, le coût objectif sur l'ensemble de la convention, le calendrier de réalisation (unités d'œuvres annuelles et montant associé) prévisionnel et réalisé, les éventuelles conséquences prévisionnelles sur l'offre de référence, l'impact prévisionnel sur les coûts d'exploitation prévus au C1.

SNCF Voyageurs met en œuvre les moyens et processus nécessaires pour réaliser ce programme.

Elle informe a minima 2 fois par an la Région sur la réalisation de ce programme, et le réajustement éventuel de sa programmation (30 avril et 15 juillet).

SNCF Voyageurs présente chaque année, au plus tard le 30 avril de l'année N, le réalisé de l'année N-1, et l'écart au montant prévisionnel financé par la Région. SNCF Voyageurs propose à la Région la réaffectation de ce montant soit à de nouvelles opérations (sur la base d'un dossier justifiant les raisons financières, techniques ou règlementaires qui justifient cet ajout, précisant les conséquences selon le même modèle que la fiche précitée), soit en diminution du montant versé par la Région en année N. La Région décide avant le 30 août de l'année N.

## 36.2 Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement

Les opérations listées ci-après sont organisées dans le cadre d'une Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement reprise en Annexe RF03 :

- Les acquisitions de matériel roulant neuf ou d'occasion
- Les opérations industrielles incluses dans le cycle de vie des engins et nécessaires à l'exploitation
- Les opérations de modernisation et d'amélioration du niveau de service
- La construction d'ateliers de maintenance et de nouvelles installations liées aux nouveaux matériels roulants
- les programmes d'investissement relatifs à la sécurisation des biens
- La construction et la rénovation d'installations de maintenance et de nettoyage du matériel roulant
- L'acquisition et la rénovation d'équipements en vue de l'amélioration du service au client : afficheurs, accessibilité PMR, portiques de contrôle des billets, outils digitaux ...
- Les programmes d'investissement relatifs à la distribution, la tarification, la billettique et l'information voyageur.

Dans le cadre des ambitions et objectifs fixés par la Région dans la Convention, les Parties identifient la liste des investissements nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, qui se traduisent notamment dans la trajectoire pluriannuelle de Contribution Financière Prévisionnelle précisée à l'Annexe RF10.

La Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement peut être mise à jour par les Parties en cas de modifications du programme. Si la Région décidait de différer certains de ces investissements, les Parties conviennent de traiter par avenant les incidences économiques sur la Convention.

Les opérations de cette Trajectoire Prévisionnelle d'investissement peuvent donner lieu, le cas échéant, à des investissements qui font l'objet d'un conventionnement ad hoc.

Les discussions préalables à la signature des conventions de financement conclues en application de la Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement ont lieu sous le sceau de la confidentialité. Les agents de la Région amenés à participer directement ou indirectement à ces discussions s'interdisent par conséquent toute divulgation sous quelque forme que ce soit de leur contenu. Les tiers missionnés le cas échéant par la Région dans le cadre de ces discussions sont quant à eux tenus à la signature préalable d'un engagement individuel de confidentialité.

## **Article 37 Design intérieur et extérieur des rames**

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

SNCF Voyageurs s'assure de la conformité des rames en circulation aux choix de livrée décidés par la Région.

## **Sous-titre 2 : Les installations de maintenance et de remisage**

### **Article 38 Inventaire et maintien en état**

#### **38.1 Inventaire et descriptif des installations de maintenance et de remisage**

SNCF Voyageurs est propriétaire et exploite les ateliers de maintenance du Matériel Roulant nécessaires à la réalisation du Service.

SNCF Voyageurs fournit à la Région un inventaire des installations de maintenance et de remisage dédiées à l'exécution de la Convention, et un descriptif des installations de maintenance et de remisage utilisées dans le cadre de la présente Convention.

Ce descriptif précisera notamment la propriété de ces installations.

Un plan général accompagnera la description de ces installations.

Dans ce cadre, une caractérisation des voies disponibles sera proposée, en précisant notamment le type d'opérations possibles et les équipements disponibles.

#### **38.2 Maintien en état**

SNCF Voyageurs présente à la Région sa politique générale de maintien en état de son patrimoine. Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des installations de maintenance et leur performance, compte tenu de leur âge, de leur destination, de leur état normal d'usure et de leur usage.

Tous les équipements hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques, des bâtiments sont entretenus et maintenus par SNCF Voyageurs en bon état de fonctionnement, compte tenu de leur âge, de leur destination, de leur état normal d'usure et de leur usage.

SNCF Voyageurs met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide de mesures appropriées, les usures excessives, dégradations, ou baisses significatives de performance pour en limiter l'impact, notamment sur le service aux voyageurs.

SNCF Voyageurs alerte le gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau, pour les voies lui appartenant en cas d'accès non conformes notamment. SNCF Voyageurs fait état à la Région des échanges avec SNCF Réseau pour les installations nécessaires à l'exécution de la Convention.

Le financement des projets de création de nouveaux ateliers de maintenance ou de rénovation d'ateliers de maintenance existants affectés réseau REMI est assuré, le cas échéant, dans le cadre de conventions de financement spécifiques. Ces projets figurent à la Trajectoire Prévisionnelle d'Investissements en Annexe RF03 et donnent lieu à un Avenant à la Convention permettant de prendre en compte l'impact sur le forfait de charges C1.

### 38.3 Cas particulier du Technicentre d'Orléans

La Région a financé la construction d'installations de maintenance à Orléans, pour assurer la maintenance de niveaux 1, 2 et 3 des 32 rames REGIO2N destinées à remplacer le parc de voitures Corail Intercités, et de l'équivalent de 10 autres rames de type REGIO2N permettant de tenir compte de l'évolution du parc de matériel roulant ferroviaire REMI.

Ces installations seront opérationnelles avant fin 2022, et seront exploitées par SNCF Voyageurs dans le cadre du Service à partir de cette date.

Dans le cadre de ce projet, la Région a acquis une partie du foncier, assiette des installations, au Groupe Public Unifié.

La Région met ce foncier à disposition de SNCF Voyageurs pour l'exploitation de ce technicentre, dans les conditions définies à la convention d'occupation constitutive de droits réels au bénéfice de SNCF Voyageurs, approuvée par la Région lors de sa commission permanente du 18 mars 2022, et jointe en Annexe MR06.

La Région prévoit d'acquérir au cours de la Convention l'autre partie du foncier correspondant, de propriété SNCF Réseau. Les conditions de mise à disposition de ce foncier à SNCF Voyageurs donneront lieu à un Avenant.

Les installations étant destinées à accueillir des activités ferroviaires régionales, les Parties conviennent, qu'une fois les installations mises en exploitation, les installations pourront être qualifiées de « majoritairement utilisées pour l'exécution de services faisant l'objet d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs attribué en application de l'article L. 2141-1 du code des transports » au sens de l'article 21 de la loi n°2018-815 pour un nouveau pacte ferroviaire. Les installations pourront ainsi faire l'objet d'une demande de transfert de propriété par la Région dans les conditions définies à l'Article 88.4.

La Région doit disposer à partir de 2023 d'un suivi spécifique annuel d'indicateurs d'exploitation de ces installations (disponibilité du matériel entretenu sur ce site, nombre total d'opération avec la distinction des opérations correctives et préventives, nombre de passage à la machine à laver sur une semaine type, taux d'utilisation des 4 voies de maintenance du site sur une semaine type, performances énergétiques, horaires d'ouverture, ...).

La Région doit par ailleurs disposer en 2023 des données anonymisées des effectifs et de la masse salariale associée. En complément un bilan financier des charges de fonctionnement de l'atelier sera réalisé en 2025 sur la base d'une année nominale d'exploitation en 2024.

SNCF Voyageurs informe la Région de toute demande externe au Service visant l'usage de ces installations. En cas de suite positive donnée par SNCF Voyageurs, les Parties se rencontrent pour identifier les conséquences sur la Convention, et les intégrer par Avenant.

## Sous-titre 3 : Les Gares

### Article 39 Principes généraux

Conformément à l'article L. 2111-9 du code des transports, SNCF Gares & Connexions, filiale de SNCF Réseau, est le gestionnaire des gares de voyageurs.

A cet égard, SNCF Gares & Connexions a pour objet, aux termes de ses statuts :

- d'assurer la gestion unifiée des gares de voyageurs ;

- d'assurer aux entreprises de transport ferroviaire un service public de qualité en leur fournissant, de façon transparente et non discriminatoire, les services et prestations en gares mentionnés à l'article L. 2123-1 du code des transports ;
- de favoriser la complémentarité des modes de transports individuels et collectifs ainsi que leur coopération, conformément à l'article L. 1211-3 du code des transports ;
- de contribuer au développement équilibré des territoires, notamment en veillant à la cohérence de ses décisions d'investissement avec les politiques locales en matière d'urbanisme et en assurant une péréquation adaptée des ressources et des charges entre les gares qu'elle gère ;
- de valoriser l'ensemble des actifs mobiliers et immobiliers qui lui sont confiés par l'Etat ;
- de réaliser tout projet de modernisation des gares qui lui sont confiées.

Dans le cadre de l'exécution de la Convention et dans l'intérêt du Service, SNCF Voyageurs assure, chaque fois que nécessaire, un rôle d'intermédiaire entre la Région et SNCF Gare & Connexions.

Plus généralement, SNCF Voyageurs assure auprès de la Région un rôle de conseil dans le cadre de ses relations avec SNCF Gare & Connexions.

SNCF Voyageurs dispose par ailleurs d'équipements propres, dont elle est propriétaire ou dont elle a l'usage, présents dans les gares desservies par le Service.

## **Article 40 Inventaire**

SNCF Voyageurs obtient auprès de SNCF Gares & Connexions les éléments nécessaires lui permettant d'établir un inventaire de chacune des gares desservies par le Service précisant notamment pour chaque gare :

- La Ligne de service qui la dessert ;
- Son accessibilité PMR ;
- Son équipement en quais (nombre, dimensions – longueur-hauteur et équipements – abris, bancs et sièges)
- son équipement en salle « attente » avec nombre d'équipements d'assise-, autres surfaces de services aux voyageurs – consignes à bagages - espace toilettes
- Son équipement en information dynamique (nombre d'écrans par type) - (y compris ceux sur les transports urbains et routiers)-dans le Bâtiment Voyageurs et sur les quais ;
- Son équipement en escaliers mécaniques ;
- Son équipement en dispositifs de sûreté (caméras de vidéosurveillance) ;
- Son équipement en valideurs de titres ;
- Son équipement en distributeurs de titres (distributeurs nationaux, DBR, etc...)
- Son équipement en guichets de vente (en distinguant les guichets accessibles aux PMR) et leurs horaires ;
- Les parcs de stationnement vélo ;
- Les parcs de stationnement automobiles
- Les surfaces louées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la Convention, et le montant de loyer associé.

Ces éléments ont vocation à compléter annuellement le format de l'Annexe DB02, en précisant leur propriétaire.

## **Article 41 Entretien et aménagement des gares**

### **41.1 Entretien courant, nettoyage et maintenance**

En lien avec SNCF Gares & Connexions, SNCF Voyageurs s'assure du nettoyage et de l'entretien courant des gares et des équipements dans les gares desservies par le Service : ceci afin de maintenir le bon état de fonctionnement et d'exploitation et d'atteindre les objectifs de qualité de service fixés par la Région, tels que prévus en Annexe QS01 à la Convention.

## 41.2 Les opérations d'aménagement des gares

### **Participation de SNCF Voyageurs aux réflexions préalables**

La Région a identifié un certain nombre de gares et haltes 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 haltes ferroviaires.

SNCF Voyageurs participe aux différentes instances mises en place à l'initiative de SNCF Gares & Connexions, de l'Etat, de la Région ou des collectivités concernées avec les partenaires impliqués, à un titre ou à un autre, dans le fonctionnement des gares et haltes concernés. Dans le cadre de ces instances, SNCF Voyageurs transmet les informations en sa possession relatives au Service (fréquentation, commercialisation, etc.).

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs alerte la Région le plus en amont possible sur les besoins d'investissements, de gros entretien ou de renouvellement liés au Service, 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.

### **Etudes techniques et estimations financières**

#### ***Principes***

SNCF Voyageurs apporte, dans le cadre des démarches précédemment décrites, son expertise technique aux opérations envisagées dans les gares et haltes ferroviaires.

Cette expertise peut nécessiter, sur son périmètre de responsabilité, la réalisation de chiffrages, d'études, diagnostics et investigations techniques et fonciers par SNCF Voyageurs.

La participation de SNCF Voyageurs doit permettre d'aboutir à une vision stratégique pluriannuelle de type « Schéma directeur » telle que décrite à l'Article 46.

#### ***Modes de financements***

SNCF Voyageurs s'attachera à faire réaliser ces chiffrages, ces études, ces diagnostics et ces investigations sur son périmètre de responsabilité afin d'être en capacité d'apporter à la Région et/ou aux partenaires impliqués au sein de instances de réflexion, 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 22 de la présente convention, soit par le biais de conventions spécifiques.

La réalisation des investissements en résultant fait l'objet de conventions spécifiques.

#### **Diagnostic sécurité**

SNCF Voyageurs participe à la présentation à la Région du diagnostic sécurité établi par SNCF Gares & Connexions conformément à ses missions statutaires.

## **Article 42 Programme d'investissement**

Tous les investissements à réaliser dans les gares et haltes ferroviaires situés sur le territoire régional font l'objet d'une concertation entre les Parties, en lien avec SNCF Gares & Connexions suivant la gouvernance décrite à l'Article 39.

Ces investissements pourront faire l'objet d'une convention spécifique entre la Région et SNCF Gares & Connexions à laquelle pourra être associée SNCF Voyageurs.

## **Sous-titre 4 : Les infrastructures**

### **Article 43 Principes généraux**

Conformément à l'article L. 2111-9 du code des transports, SNCF Réseau est le gestionnaire du réseau ferré national.

SNCF Réseau a notamment pour mission d'assurer :

- L'accès à l'infrastructure ferroviaire du réseau ferré national, comprenant la répartition des capacités et la tarification de cette infrastructure ;
- La gestion opérationnelle des circulations sur le réseau ferré national ;
- La maintenance, comprenant l'entretien et le renouvellement, de l'infrastructure du réseau ferré national ;
- Le développement, l'aménagement, la cohérence et la mise en valeur du réseau ferré national.

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

La Région et SNCF Voyageurs se tiennent informés, dès qu'elles en ont connaissance, de tout projet de modification de la consistance et de la performance de l'infrastructure ferroviaire envisagé par SNCF Réseau sur le territoire régional ou sur une autre partie du réseau située sur le territoire national pouvant avoir des conséquences techniques et/ou financières sur le fonctionnement du Service.

En cas de restriction durable sur l'utilisation du réseau ferré national, SNCF Voyageurs en informe la Région dès qu'elle en a connaissance et soumet des propositions d'adaptation du Service qui seraient rendues nécessaires.

### **Article 44 Coordination avec SNCF Réseau**

Conscients de l'enjeu de la coordination avec le gestionnaire d'infrastructures, SNCF Voyageurs assure chaque fois que nécessaire, en lien avec la Région le cas échéant, une coordination avec SNCF Réseau pour :

- Concevoir le plan de transport régional ;
- Rechercher la robustesse des circulations en conception et en opérationnel ;
- Veiller à l'anticipation des travaux, la gestion des restrictions de capacité ;
- Assurer un suivi du maintien de la performance d'exploitation permise par les infrastructures ;
- Assurer un suivi de la qualité de la production, avec retours sur expérience, recherche de plans d'action coordonnés ;
- Développer une vision prospective d'utilisation du réseau ferroviaire.

Sur ces sujets, les éléments présentés à la Région par SNCF Voyageurs, dans le cadre de ses missions au titre de la Convention, intègrent les contributions de SNCF Réseau.

SNCF Voyageurs s'engage à intervenir auprès de SNCF Réseau pour :

- Améliorer la cohérence entre le niveau de performance souhaité et le niveau de performance réalisable ;
- Anticiper les incidences des travaux d'adaptation des infrastructures au regard de l'offre, la gestion des restrictions de capacité, des ralentissements ;
- Réduire au maximum l'impact des travaux réalisés sur le Service.

## **Article 45 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 Voyageurs transmet chaque année, au moment de la fourniture du décompte définitif, le fichier informatique consolidé par type de redevance de l'ensemble des péages de l'année A, selon le format fourni par SNCF Réseau (Annexe RF09). Ce document sera complété des données utiles à la vérification par la Région des erreurs de facturation, redressées au titre de l'année A.

Par ailleurs, il appartient à SNCF Voyageurs de faire valoir auprès SNCF Réseau 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 résultant d'une dégradation de la performance constatée sur une ou plusieurs sections du réseau exploité, SNCF Voyageurs engage des discussions avec SNCF Réseau afin de proposer à la Région les solutions à mettre en œuvre.

Un accord-cadre entre SNCF Voyageurs et SNCF Réseau 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 Voyageurs saisira au préalable et dans des délais raisonnables la Région afin d'étudier ces dispositions en concertation avec elle.

## **Article 46 Schémas directeurs de lignes**

SNCF Voyageurs contribue, en coordonnant les contributions de SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions sur leur champ respectif, et pour son propre champ de responsabilité, à l'élaboration de Schémas directeurs de lignes, conformément au cadre fixé par courrier de la Région du 12 janvier 2018.

Ces études visent à définir les mesures de court, moyen et long termes d'amélioration de chaque ligne, sur l'ensemble de ses composantes (services et infrastructures) : offre, optimisation des charges et des recettes, régularité et robustesse, gestion des situations perturbées, qualité du service matériel et installations de maintenance, infrastructure et gares, services en gare et à bord, distribution, communication et information voyageur, animation commerciale spécifique et partenariats, intermodalité sous l'égide de la Région etc.;

L'élaboration de chacun de ces schémas directeurs devra impliquer SNCF Voyageurs, SNCF Gares et Connexions et SNCF Réseau.

La Région en sera le pilote, dans le cadre d'une instance de pilotage spécifique et de haut niveau. Elle y associera notamment l'Etat, les autorités organisatrices concernées, mais aussi les collectivités locales, et l'ensemble des acteurs directement concernés.

Pour ce faire, SNCF Voyageurs coordonne les acteurs du système ferroviaire pour rassembler les éléments de diagnostic et proposer des mesures dans un dossier d'initialisation produit en commun.

Ces éléments permettront à la Région, avec SNCF Voyageurs, SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions, d'identifier les études complémentaires nécessaires, permettant d'évaluer et de

prioriser les mesures de moyen et de long termes, afin de bâtir un programme cohérent susceptible de dessiner une trajectoire ambitieuse, à laquelle l'Etat pourrait adhérer.

En septembre 2022, SNCF Voyageurs recueille les souhaits de priorisation de la Région. Sur cette base, le planning d'élaboration de ces éléments sur chaque ligne sera transmis par SNCF Voyageurs, en lien avec SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions à la Région d'ici fin 2022.

L'ensemble des éléments attendus pour initialiser des études sur chacune des lignes doit être fourni d'ici mi 2027.

# TITRE VII : L'USAGER AU CŒUR DU SERVICE DE TRANSPORT REGIONAL

## Sous-titre 1 : Les politiques de service

### Article 47 L'information aux voyageurs

La fourniture d'une information de qualité aux voyageurs constitue une des priorités de la Région, pour accompagner le voyageur dans la préparation et dans son déplacement, notamment en situation perturbée, quel que soit la situation ou l'endroit où il se trouve, au sein du réseau Rémi ou sur un réseau partenaire ; elle est reconnue par SNCF Voyageurs comme l'un des fondamentaux du service.

SNCF Voyageurs met en œuvre les moyens nécessaires pour produire et diffuser une information relative au Service, aux voyageurs ou aux partenaires, dans le cadre des objectifs définis par la Région, en Situation Normale et Perturbée (Prévisible ou Inopinée), dans les meilleures conditions de fiabilité, d'évolutivité et de réactivité et en tout lieu.

#### 47.1 Les canaux d'information à distance

##### Open data

En application de l'article L.1115-1 du code des transports, la Région confie la responsabilité à SNCF Voyageurs de la fourniture des données mentionnées au 2° de cet article.

A ce jour, SNCF Voyageurs alimente le Point d'Accès National aux données transport des données d'offre théorique du Service (formats GTFS et NETEX), puis en cours d'année 2022 les données en temps réel.

La Région est visible dans les données mises à disposition dans ce cadre à travers le nom de la marque régionale REMI (avec la distinction REMI Express le cas échéant) pour les circulations du Service, en cohérence avec l'affichage sur les écrans, conformément aux dispositions prévues par l'Avenant correspondant, décrit à l'Article 47.2 « Evolutions des fonctionnalités des afficheurs ».

Chaque année, SNCF Voyageurs prépare une déclaration de conformité à transmettre dans le cadre de l'application de l'article L.1115-5 du code des transports, qui est étudiée et validée par la Région, avant transmission par la Région au Ministère des Transports et à l'ART.

En cas de contrôle de conformité réalisé par l'Autorité de Régulation des Transports, SNCF Voyageurs prépare les éléments de réponse en lien avec la Région.

SNCF Voyageurs précise l'interlocuteur interne à privilégier pour un contact par la Région.

##### Le Centre de Relation Usagers Rémi

La Région a mis en place un Centre de Relations Usagers Rémi (CRU) avec 3 niveaux d'intervention quel que soit le public et le mode de transport utilisé :

- Un niveau 1 géré en totalité par le CRU (Informations, horaires, tarifs, objets perdus, démarche de souscription, canaux d'achat, suivi des inscriptions, paiement des frais de gestion transport scolaire)
- Un niveau 2 géré par le CRU et les services des transporteurs (dont SNCF Voyageurs)

(Réclamations, dysfonctionnements, remboursements ferroviaires, réservations accessibilité REMI train ...) : il s'agit de toute demande nécessitant l'instruction de la Région ou de ses exploitants ou une intervention sur un dossier client

- Un niveau Réservations par téléphone pour Remi + à la demande, les vélos dans les cars et le transport de personnes à Mobilité réduite sur lignes régulières ...

Le CRU est le point d'entrée unique des voyageurs Rémi pour les demandes d'information et les réclamations. Ses modalités de fonctionnement, et notamment les interventions de SNCF Voyageurs, sont précisées en Annexe [\*] à la Convention.

Le déploiement d'un outil du type CRM (Customer Relation Management) au sein des services de la Région pour centraliser les données clients dans le respect du RGPD est prévu pour une mise en production au cours du second semestre 2023. Le développement d'une interface entre le CRM Région et celui de SNCF voyageurs fera l'objet d'un projet dédié à partir de février 2023 entre les équipes opérationnelles, techniques et juridiques de la Région et de SNCF Voyageurs. Cette évolution sera mise en œuvre après la conclusion d'un Avenant préalable traitant précisément l'ensemble des conséquences du CRU et du CRM sur la Convention.

### **Les sites internet**

SNCF Voyageurs met à disposition des voyageurs le site TER Centre-Val de Loire.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- La recherche d'horaires (recherche d'itinéraire, gares, fiche horaire, prochain départ) ;
- L'achat de titres ;
- La carte du réseau ;
- L'information trafic (travaux, grèves, Ter Flash Trafic, info trafic en temps réel) ;
- Présentation de la tarification (abonnements, cartes de réduction, tarifs réduits, tarifs spéciaux, voyages en groupe) ;
- Rubrique "Nous contacter" ;
- Service et contact (accessibilité, carte jvmalin, garantie ponctualité, vélo) ;
- FAQ ;
- Page tourisme.

Toute évolution des fonctionnalités du contenu de ce site fait l'objet d'une validation par la Région.

Ce site sera réintégré dans le site internet Rémi mis en œuvre par la Région, en maintenant l'intégralité des fonctionnalités, sous réserve de doublons, à compter de janvier 2024, sous réserve de la bonne mise en œuvre des évolutions techniques nécessaires à cette date.

SNCF Voyageurs sera chargée de la tenue à jour des pages concernées relatives au Service, selon des règles d'usage définies par la Région.

Cette intégration fera l'objet d'un Avenant préalable traitant l'ensemble des conséquences.

Dans l'attente de cette réintégration, SNCF Voyageurs transmettra les évolutions de contenu du site internet TER Centre-Val de Loire à la Région, pour mise en cohérence du site TER et du site Rémi.

Par ailleurs, la Région met en œuvre et exploite le site d'information multimodale jv-malin qui regroupe l'ensemble des informations des Autorités Organisatrices des Mobilités, et permet la recherche d'itinéraires en transport collectif sur l'ensemble du territoire régional. Les modalités d'échanges de données multimodales d'information des voyageurs, décrites dans la convention signée le 8 novembre 2021 entre SNCF Voyageurs et la Région Centre Val de Loire, figurent en Annexe IV02 à la Convention, et sont mises en œuvre par SNCF Voyageurs, en fournissant des informations fiables et à jour.

### **Les applications pour smartphones :**

SNCF Voyageurs met à disposition des voyageurs l'application Assistant SNCF.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

Recherche d'itinéraire,  
Suivi du temps réel  
Information des prochains départs (de la gare, du quai, de l'arrêt)  
Calcul de trajets alternatifs  
Compte avec informations personnelles (préférences, trajets récurrents)

Toute évolution des fonctionnalités de cette application sur le périmètre du Service fait l'objet d'une présentation à la Région, et le cas échéant d'un avenant.

La Région met à disposition des voyageurs l'application Rémi.  
A compter de janvier 2024, SNCF Voyageurs sera chargée de la tenue à jour des contenus concernés relatifs au Service, selon des règles d'usage définies par la Région.

Cette intégration fera l'objet au préalable d'un Avenant traitant l'ensemble des conséquences.

Par ailleurs, la Région met en œuvre et exploite l'application jv-malin qui reprend les contenus du site JV Malin précité.

### **Réseaux sociaux :**

– SNCF Voyageurs administre le ou les fils Twitter relatifs aux trains Rémi.  
Ces fils fonctionnent du lundi au vendredi de 6h à 10h et de 16h à 20h.  
Ces fils visent à renseigner les voyageurs sur les conditions de circulation sur le Service, le cas échéant sur les réseaux en correspondance en cas d'événement majeur. Ils permettent également une communication commerciale relative aux trains Rémi.  
SNCF Voyageurs veille à l'articulation de ce fil avec le fil Twitter Rémi, administré par la Région.

- SNCF Voyageurs alimente les blogs de lignes "Ma ligne Rémi Tours - Orléans - Paris" et "Ma ligne Rémi Paris - Chartres - Nogent", qui permettent aux voyageurs de restés informés sur l'actualité de leur ligne et d'échanger avec des experts SNCF ou les voyageurs empruntant le même train. Ces blogs évolueront début 2023 vers une réintégration dans des salons privés Facebook.
- Instagram SNCF Rémi Train opéré par SNCF Voyageurs
- Facebook SNCF Rémi Train opéré par SNCF Voyageurs

La page Facebook dispense l'actualité voyageurs des trains Rémi (offres, service) et permet un lien avec les voyageurs. SNCF Voyageurs veille à l'articulation de cette page Facebook avec la page Facebook Rémi, administrée par la Région.

La Région et SNCF Voyageurs s'assurent de la cohérence de l'ensemble de leurs outils respectifs.  
La Région informe SNCF Voyageurs en amont de toute évolution de la stratégie digitale Rémi.

## **47.2 L'accueil des voyageurs et l'information en gare**

### **L'affichage statique dans les gares**

Chaque gare desservie par le Service doit disposer d'un espace ou plusieurs espaces pour l'affichage des éléments suivants mis à jour par SNCF Voyageurs, conformément à l'Annexe QS01 :

- des horaires d'ouverture des gares (conforme à l'Annexe DB01)
- des horaires des lignes de trains Rémi desservies
- du plan de réseau Rémi régional
- du plan de réseau Rémi départemental
- des infos Rémi (perturbations, informations diverses, contacts)

En particulier, le KUST de Paris-Montparnasse, offre 5 surfaces d'affichages (2 totems recto-verso et un cadre d'affiche recto).

## **L'information au guichet**

Pour les gares équipées de guichets, selon les modalités prévues à l'Annexe 2,

- Les agents du Service arborent courant 2023 un vêtement intégrant le logo Rémi d'une taille au moins égale au logo SNCF Voyageurs, et en nombre au moins équivalent
- Les agents du Service apportent une information aux voyageurs sur l'ensemble de l'offre proposée sur le réseau Rémi (train et car), et également sur l'ensemble des solutions de mobilité disponibles pour répondre aux besoins du voyageur.
- Les agents du Service assurent l'information des voyageurs sur la gamme tarifaire régionale, et les conseillent sur les meilleurs tarifs pour réaliser les déplacements.
- Les fiches horaires des dessertes Rémi Centre-Val de Loire sont disponibles sur demande (trains et cars Rémi)

La qualité attendue du service est précisée en annexe QS01.

## **L'accueil et l'information/assistance en gare (hors guichets)**

Les modalités de l'accueil et de l'information/assistance en gare (hors guichets) figurent en Annexe DB02.

L'agent doit être visible. Il adopte une posture d'accueil et s'applique à répondre à l'ensemble des attentes des voyageurs, et à faire appel si besoin à des renforts.

## **Les afficheurs**

Les équipements des gares en écrans d'affichage sont précisés en Annexe DB02.

SNCF Gares & Connexions assure la maintenance, l'exploitation des écrans d'affichage précités.

L'alimentation en données des systèmes d'information des écrans dédiés aux trains est réalisée par SNCF Gares et Connexion ou SNCF Voyageurs. L'alimentation en données des écrans multimodaux est réalisée par JV Malin.

SNCF Voyageurs vérifie le bon fonctionnement de ces systèmes et alerte SNCF Gares & Connexions et de JV Malin en cas de constat de dysfonctionnement de leur responsabilité.

## **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 Voyageurs, qui relaie auprès de SNCF Gares & Connexions les demandes en ajouts et ajustements jugés utiles par les deux parties.

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

## **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.

Sur le plan technique, SNCF Voyageurs assure un signalement auprès de SNCF Gares et Connexions dès constat effectué par ses agents (ou par tout tiers), et tient à jour une liste des équipements défectueux.

Tout équipement défectueux pendant une durée supérieure à 5 jours ouvrés fera l'objet d'un rappel à SNCF Gares et Connexions par SNCF Voyageurs, en mettant en copie la Région.

SNCF Voyageurs 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 64.

### ***Evolutions des fonctionnalités des afficheurs***

SNCF Voyageurs informe annuellement la Région de la nature et du calendrier de mise en place des évolutions générales du système des écrans d'affichage en gare.

La Région informe SNCF Voyageurs des évolutions mises en œuvre en lien avec SNCF Gares et Connexions.

SNCF Voyageurs crée les conditions pour l'affichage sans surcoût du nom Rémi ou Rémi Express pour chaque train sur les afficheurs à partir du 31 décembre 2022, et les met en œuvre après la conclusion d'un Avenant préalable traitant précisément l'ensemble des conséquences sur la Convention.

### ***Bilan du fonctionnement des afficheurs***

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

- les dysfonctionnements de toutes natures constatés,
- et toutes autres mesures permettant de remédier aux dysfonctionnements constatés au cours de l'année écoulée.

## **47.3 L'accueil des voyageurs et l'information à bord des trains**

### **L'affichage statique dans les trains :**

Chaque rame utilisée pour le Service doit disposer d'un ou plusieurs espaces pour l'affichage :

- du plan de réseau Rémi régional
- des infos Rémi (informations diverses, contacts)

### **L'affichage dynamique dans les trains :**

Système d'Information Voyageurs embarqués (SIVE) : Il renseigne le voyageur sur son trajet au travers de messages sonores et visuels (n° de la voiture, destination du train, les gares restant à desservir, le retard et les prochains départs à une gare), dotées de messages conjoncturels préenregistrés liés à la sécurité et la régulation de la vie à bord et de communication institutionnelle régionale, selon la possibilité offerte par le matériel concerné.

Un système spécifique fonctionne à bord des rames Omnéo, avec diffusion d'informations en temps réel, y compris sur les correspondances en gare.

### **L'accueil des voyageurs**

La qualité attendue du service est précisée en Annexe QS01.

### **Les annonces sonores dans les trains :**

Les annonces sonores diffusées à bord des trains par le personnel SNCF Voyageurs répondent aux exigences précisées en Annexe QS01.

## 47.4 L'information horaire suite au changement de Service Annuel

SNCF Voyageurs élabore les fiches horaires des dessertes Rémi Centre-Val de Loire, les affiches horaires, les documents et affiches d'information des dessertes du Service. Une fois validés par la Région, SNCF Voyageurs en assure la réalisation et la diffusion.

Ces documents intègrent les trains du Service, ceux non inclus dans le Service mais en accord tarifaire, et les cars Rémi s'ils desservent les mêmes gares ou complètent la desserte.

Dans le cadre d'un changement de service annuel :

- SNCF Voyageurs informe l'ensemble des Partenaires concernés et la presse au plus tard 1 mois avant la date du Changement de Service. SNCF Voyageurs vérifie préalablement auprès de la Région son absence de souhait de réaliser elle-même cette information.
- Le site internet visé à l'Article 47.1 permet la vente de billets de l'ensemble des trains du Service au plus tard 1 mois avant la date du changement de Service Annuel
- Les fiches horaires numériques sont mises à disposition sur le site internet visé à l'Article 47.1 au plus tard 15 jours avant la date du changement de Service Annuel
- Les fiches horaires papier sont disponibles à la demande aux guichets au plus tard 8 jours avant la date du changement de Service Annuel.
- Information par voie d'affichage dans tous les points d'arrêt, et mise à jour des affiches horaires, au plus tard 6 jours avant la date du changement de Service Annuel.

En cas de retard imputable à SNCF Voyageurs pour chacun des éléments précités (hors premier point), une pénalité de 500 euros HT par jour de retard est appliquée par Ligne de Service concernée.

Un rétroplanning est élaboré conjointement par la Région et SNCF Voyageurs durant le mois de septembre précédent la date du changement du Service Annuel. Le respect du planning par SNCF Voyageurs et l'application du dispositif de pénalités afférent sont conditionnés par le retour préalable des sillons de SNCF Réseau, et les horaires des cars Rémi par les transporteurs concernés. En cas de retard dans le retour des sillons de SNCF Réseau et/ou la transmission des horaires cars Rémi par les transporteurs concernés, il n'est pas fait application de pénalités, mais SNCF Voyageurs met tout en œuvre pour obtenir des acteurs concernés, le cas échéant avec l'appui de la Région, les éléments attendus pour ce faire dans les meilleurs délais.

## 47.5 L'information en situation perturbée

SNCF Voyageurs s'engage à porter une attention particulière à l'information et l'assistance des voyageurs en cas de situation perturbée.

Elle doit diffuser aux usagers une information fiable, anticipée au plus tôt, réactive et évolutive sur l'offre perturbée fonction du type de perturbation, afin de permettre au voyageur de prendre les bonnes décisions d'orientation.

### **Situation perturbée prévisible**

Pour toute perturbation prévisible à l'offre de transport de référence, un plan de transport adapté est mis en place par SNCF Voyageurs.

- Travaux :
  - Travaux à fort impact capacitaire (FIC au sens de SNCF Réseau): l'information (nature des travaux, objectifs, conséquences sur les dessertes avec horaires) est donnée aux voyageurs au moins 21 jours avant ; si les travaux sont phasés, une information évolutive est réalisée.
  - Autres travaux : l'information (nature des travaux, objectifs, conséquences sur les dessertes avec horaires) est faite aux voyageurs au moins 7 jours avant le début de la perturbation.

Les modalités d'information sont les suivantes :

- SNCF Voyageurs informe l'ensemble des Partenaires concernés et la presse avant toute diffusion au grand public, et après information de la Région.
  - Le site internet visé à l'Article 47.1 présente une information pour chaque ligne impactée par les travaux, avec le plan de transport adapté.
  - Un message électronique ou un SMS est envoyé aux abonnés adhérents du service, intégrant le plan de transport adapté.
  - Un affichage est réalisé dans chaque gare desservie par la ligne concernée (papier et afficheurs).
  - Des annonces spécifiques informant des perturbations à venir ou en cours sont faites dans les gares concernées
  - En fonction des impacts, des flyers (prospectus ou tracts) sont distribués en gare
  - Dans les trains, le personnel de bord pré-informe de la mise en place d'un plan de transport adapté.
- Mouvement social, perturbation inopinée de plus de 36 heures

SNCF Voyageurs informe les voyageurs au plus tard à J-1 à 17h00, et si possible avant. En cas de mouvement social reconduit, une information doit être délivrée, au plus tard la veille à 17h00 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 modalités d'information sont les suivantes :

- SNCF Voyageurs informe l'ensemble des Partenaires et la presse avant toute diffusion au grand public et après information de la Région.
- Le site internet visé à l'Article 47.1 présente une information pour chaque ligne impactée, avec le plan de transport adapté. Il prend en compte les perturbations dans la recherche horaire (JV Malin et vente). L'information de la situation perturbée est affichée dans l'info trafic du site.
- Un message électronique ou un SMS est envoyé aux abonnés adhérents du service, intégrant le plan de transport adapté.
- Un affichage est réalisé dans chaque gare desservie par la ligne concernée (papier et afficheurs).
- Des annonces spécifiques informant des perturbations à venir ou en cours sont faites dans les gares concernées
- Dans les trains de la ligne concernée, le personnel de bord pré-informe de la mise en place d'un plan de transport adapté.

### **Situation perturbée inopinée**

Pour une perturbation inopinée de moins de 36 heures, SNCF Voyageurs apporte, en fonction des moyens disponibles l'information la plus fiable, précise et complète possible aux voyageurs selon les modalités suivantes :

- Les systèmes d'information voyageurs et leurs médias indiquent les horaires en temps réels, et les perturbations (origine, durée prévisionnelle) avec une mise à jour à chaque fois que nécessaire
- Le site internet visé à l'Article 47.1 présente une information pour l'événement concerné, dans le cas d'un événement conduisant à une perturbation significative.
- 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.
- Twitter
- 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.

## 47.6 Information de la Région

SNCF Voyageurs informe immédiatement la Région de toute perturbation, dans les cas et selon les modalités définies à l’Annexe IV01. Les risques majeurs de perturbation de service font également l’objet d’une information à la Région selon les modalités prévues à cette Annexe.

L’information doit impérativement être préalable à toute diffusion à des partenaires ou à la presse. Tout document diffusé à la presse sera préalablement transmis à la Région.

## Article 48 Réclamations

SNCF Voyageurs, 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 Client TER Centre-Val de Loire.

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>ème</sup> semestre de l’année, SNCF Voyageurs informe la Région par un bilan statistique des motifs des réclamations qui lui sont parvenues à propos des dessertes du Service.

## Article 49 Remboursement et indemnisation

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

- Pour les abonnés mensuels ou annuels (hors Abonnés Scolaires Règlementés), dès lors que plus de 15 % des trains d’une ligne du Service 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 email ou SMS et pourront se faire rembourser en se présentant au guichet d’une gare du territoire de la Région Centre-Val de Loire. Pour les abonnés Annuelys et Optiforfait, la minoration se fera automatiquement en déduction d’un prélèvement ultérieur.

- Pour les voyageurs occasionnels disposant d’un billet sur train Rémi, dès lors que le train du Service est supprimé (hors plan de transport adapté), le voyageur peut réclamer un remboursement de son titre de transport sans frais, en se présentant à un guichet du Service (Annexe 2).
- Pour les voyageurs occasionnels disposant d’un billet sur train Rémi Express, dès lors que le train 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-Val de Loire. Il peut également prétendre à la garantie dite Garantie Ponctualité Rémi Express, à compter de 30 minutes de retard du train : il dispose alors de 7 jours, à compter de la date du voyage pour en faire la demande sur un formulaire prévu à cet effet.

Les modalités de remboursement sont les suivantes pour les titres occasionnels simples :

- entre 30 min et 2h de retard : 25% du prix du billet

- entre 2h et 3h de retard : 50% du prix du billet
- au-delà de 3h de retard : 75% du prix du billet

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

Dans le cadre d'un mouvement social, SNCF Voyageurs s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté sur la base du S1 ou du plan d'information prévu à l'Article 47.5, selon les modalités prévues à l'Annexe RF08.

## **Sous-titre 2 : La politique tarifaire**

### **Article 50 Principes généraux – Rôle de la Région**

La Région décide de la tarification du Service dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Elle peut décider également d'adopter un règlement de service, dont la prise en compte dans les conditions générales de vente et d'utilisation fera l'objet d'un Avenant. Tant qu'un règlement de service n'est pas adopté par la Région, alors les conditions générales de vente et d'utilisation de SNCF Voyageurs actuellement en vigueur restent valables.

Les conséquences fiscales des choix tarifaires décidés par la Région sont prises en charge par cette dernière.

La Région décide du développement de nouveaux produits tarifaires régionaux, en partenariat avec SNCF Voyageurs, 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 Mobilités de la politique tarifaire multimodale et interrégionale.

### **Article 51 Les tarifications régionales**

#### **51.1 Gamme tarifaire régionale et périmètre d'application**

L'ensemble des tarifications régionales existantes à la date d'entrée en vigueur de la Convention et leurs modalités (notamment les conditions générales de vente et d'utilisation) sont décrites à l'Annexe TF01 de la Convention.

La gamme tarifaire régionale s'applique à l'ensemble des trains compris dans le Service.

#### **51.2 Evolution de la gamme tarifaire régionale**

La Région et SNCF Voyageurs s'accordent pour rechercher les évolutions nécessaires aux tarifications régionales afin d'en améliorer l'attractivité, y compris dans une logique intermodale et intégrée.

La création, la modification ou la suppression d'une tarification régionale, ou de ses modalités (notamment la mise en place d'un règlement de service) relève de la responsabilité de la Région. SNCF Voyageurs peut proposer à la Région des évolutions de la tarification régionale, afin de contribuer à l'amélioration des possibilités de déplacement offertes aux voyageurs. SNCF Voyageurs

assure pour le compte de la Région une veille des évolutions de gamme tarifaire auprès des autres Régions.

Toute proposition de création ou de modification de tarification régionale à l'initiative de la Région ou de SNCF Voyageurs fait l'objet d'une étude préalable instruite par SNCF Voyageurs incluant un chiffrage de ses conséquences financières, notamment son incidence sur les recettes du Service et sur les accords tarifaires en vigueur, visés à l'Article 51.4, et autres charges financières induites sur les coûts de distribution, de communication et de suivi. Une telle étude est financée conformément aux stipulations de l'Article 22.

Dans le cas d'une étude réalisée intégralement par SNCF Voyageurs, la Région adresse à SNCF Voyageurs un cahier des charges précisant notamment le public et l'objectif visés.

Dans l'hypothèse où la Région solliciterait la réalisation d'une étude de création, modification ou suppression d'une tarification par un tiers autre que SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs doit en parallèle vérifier la faisabilité technique de sa mise en œuvre dans ses outils.

Dans l'hypothèse où les résultats de ces études déboucheraient sur une décision de la Région de procéder à la création, modification ou suppression d'une tarification, celle-ci supporte le financement des coûts de développement spécifique nécessaire à sa mise en œuvre.

Toute création ou modification de la tarification régionale nécessitera un délai de mise en œuvre de 6 mois minimum à compter de la demande. Si pour des raisons techniques de mise en œuvre, ce délai devait être allongé, SNCF Voyageurs en informerait la Région dans les conclusions de l'étude préalable.

Toute évolution des Annexes tarifaires (Annexes TF01, TF02, TF03 et TF04) fait l'objet d'un Avenant à la 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 70 de la Convention et détaillée en Annexe RF05) ainsi que les modalités d'application et de distribution ;
- L'impact sur l'objectif de recettes conformément aux dispositions de l'Article 73.4 de la Convention.

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 Voyageurs 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.) remis 6 mois après le lancement de la mesure.

### 51.3 Majoration ou minoration de la tarification régionale

En cas de majoration, ou de minoration du barème tarifaire régional décidée par la Région, sa date de mise en œuvre peut intervenir les 1er juillet ou 1er janvier de chaque année. Cette dernière fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties qui se traduit par un avenant, afin de traiter l'ensemble des conséquences, et notamment sur l'objectif de recettes. Afin de garantir sa mise en œuvre par SNCF Voyageurs, la Région doit informer officiellement ce dernier dans un délai de trois (3) mois précédant la mise en œuvre.

L'Annexe TF01 relative à la gamme tarifaire est modifiée en conséquence.

### 51.4 Accords tarifaires et produits tarifaires spécifiques

La Région peut mettre en œuvre des produits tarifaires spécifiques avec différents partenaires : Régions, Etat, Autorités Organisatrice de la Mobilité intra régionales, réseaux interurbains et urbains, services liés aux déplacements (stationnement, vélos, etc.), autres partenaires (Pôle Emploi, Offices de Tourisme, Maison France Service, association...).

Une convention est alors conclue par la Région avec les partenaires concernés. Dans ce cadre, la Région décide des tarifs applicables, du périmètre du service concerné et des évolutions relatives à ces produits tarifaires.

La Région associe étroitement SNCF Voyageurs à tout projet d'accords tarifaires et produits tarifaires spécifiques.

Ces conventions et accords traités au présent Article figurant en Annexe TF03 sont applicables au Service. Toute modification de ces accords ou tout nouvel accord sera applicable au Service après la conclusion d'un avenant à la Convention, afin d'intégrer les impacts techniques et financiers.

L'ensemble des conventions spécifiques à la date d'entrée en vigueur de la Convention sont décrites à l'Annexe TF03.

## 51.5 Tarifications ponctuelles ou temporaires

Il s'agit de tarifications ponctuelles mises en place notamment pour accompagner une manifestation, ou un événement régional, ou pour animer le marché, ou relancer ponctuellement son attractivité en cours d'année.

La Région peut décider de la mise en place d'un tarif ponctuel ou temporaire.

La Région saisit SNCF Voyageurs, pour établir une étude préalable et un devis, au minimum 14 semaines avant la date de mise en œuvre de ces produits tarifaires ponctuels ou temporaires. SNCF Voyageurs présente l'étude préalable et le devis au maximum 6 semaines après la date de saisine. La Région transmet sa décision par écrit au plus tard 6 semaines avant la date de mise en œuvre. Ces études sont prises en charge la Région dans les conditions de l'Article 22.

SNCF Voyageurs peut également proposer à la Région, la mise en place de tarifications ponctuelles ou temporaires. Cette demande est accompagnée d'un argumentaire et d'un devis détaillés. La Région décide formellement sa mise en œuvre par écrit.

Le délai technique de mise en œuvre de ces tarifs est de 6 semaines.

La Région et SNCF Voyageurs s'accordent par voie d'avenant sur l'intégration des conséquences financières sur l'objectif de recettes selon les dispositions de l'Article 73.4 de la Convention, et éventuellement sur les charges, dans le compte d'exploitation prévisionnel annuel (modification pluriannuelle du forfait de charges C1 prévu à l'Article 70.2 et détaillée en Annexe RF05).

Chaque mise en œuvre d'une tarification ponctuelle ou temporaire à l'initiative de la Région ou de SNCF Voyageurs fait l'objet de la part de SNCF Voyageurs d'une présentation des résultats en termes de trafic et de recettes, 2 mois après la fin de la tarification.

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

## **Article 52 Animation commerciale – tarification promotionnelle ou événementielle**

Pour permettre une forte réactivité par rapport au marché, les actions d'animation commerciales autour de tarifications événementielles et promotionnelles sont pilotées trimestriellement.

Dans le cadre de son rôle d'animateur des ventes et développement de l'action commerciale et du trafic, sur lequel il porte un engagement, SNCF Voyageurs est amenée à mettre en œuvre des promotions sur les tarifications existantes, ou des tarifications événementielles. Elle peut également mettre en œuvre des petits prix.

SNCF Voyageurs informe la Région, dans le cadre du plan de communication commerciale (décrit à l'Article 25.2), et au plus tard un mois avant sa mise en œuvre, de toute opération promotionnelle ou événementielle relative aux tarifications comportant des réductions à caractère temporaire ou aux tarifications événementielles en précisant ses objectifs commerciaux (effet escompté sur les recettes notamment).

SNCF Voyageurs recueille l'accord de la Région sur ces bases. L'absence de réponse de la Région sous 15 jours vaut acceptation par la Région.

La Région peut également solliciter la mise en œuvre de tarifications événementielles, et convient avec SNCF Voyageurs des modalités de leur mise en œuvre, en partageant les objectifs commerciaux visés.

SNCF Voyageurs met en œuvre l'opération et fournit un bilan définitif des résultats observés, en termes de trafic et de recettes et d'évolutivité de ces derniers.

Concernant les petits prix, les contingents sont fixés sur proposition de SNCF Voyageurs et accord de la Région 3 mois à l'avance.

Ces opérations ne modifient pas l'objectif de recettes de l'année en cours.

## **Article 53 Les tarifications nationales**

Les tarifs nationaux qui s'appliquent à bord des services de la Convention sont les suivants :

### **53.1 Tarification commerciale des services librement organisés par SNCF Voyageurs**

Les tarifs commerciaux des services librement organisés par SNCF Voyageurs, acceptés dans le Service objet de la présente Convention, sont reconnus dans le cadre de la gamme tarifaire régionale, selon les dispositions de l'annexe 8 et les modalités des Tarifs Voyageur reprises dans les conditions générales de vente SNCF Voyageurs.

En cas d'évolution des tarifs commerciaux nationaux, SNCF Voyageurs avise la Région dès qu'elle en a connaissance et se rapproche de la Région afin d'analyser les conséquences de cette évolution sur le Service et ses impacts financiers sur la Convention, notamment l'impact sur les recettes perçues dans le cadre de la Convention. La Région se réserve le droit de revoir intégralement leurs conditions d'application sur les services objet de la Convention.

### **53.2 Tarifs sociaux nationaux**

Les tarifs sociaux nationaux acceptés sur le territoire de la Région sont les suivants :

- Tarifs congés annuels
- Tarifs « Familles Nombreuses »
- Tarifs et facilités accordées aux personnes handicapées et leurs accompagnateurs
- Tarif groupe « Promenades d'enfants » (groupe d'enfants de moins de 15 ans)
- Tarifs Réformés / Pensionnés de guerre (RPG)
- Permis de visite aux tombes pour les familles de militaires morts pour la France

En application des articles L2121-3 et L2151-4 du code des transports, la Région exerce sa compétence dans le respect de la tarification sociale nationale détaillée dans l'Annexe TF02. Elle s'applique au Service. En application de l'article 19 du décret n° 2016-327, le prix réduit payé sur les services d'intérêt régional par le bénéficiaire de tarifs sociaux nationaux est déterminé en application du tarif de base général, correspondant au prix d'un voyage en seconde classe.

La compensation versée à SNCF Voyageurs par la Région au titre de la mise en œuvre de cette tarification sociale nationale demeure également calculée à partir du tarif de base général.

Les compensations tarifaires sur les tarifs sociaux nationaux sont financées par la Région au travers de la contribution financière versée à SNCF Voyageurs et restent assujetties à la TVA.

### 53.3 Tarifs conventionnés et autres tarifs

Les tarifs conventionnés par SNCF Voyageurs et autres tarifs acceptés par la Région, sur la base de calcul du barème kilométrique national sont :

- Tarifs Militaires et familles de Militaires, Personnel Civil Défense ;
- Billet Pôle Emploi ;
- Tarifs parlementaires (députés, sénateurs).

Les compensations tarifaires perçues par SNCF Voyageurs viennent diminuer à due concurrence la contribution d'exploitation.

SNCF Voyageurs soumet à une validation préalable de la Région l'application au Service de toute évolution des tarifs conventionnés qui découlerait d'une convention nouvelle ou d'un avenant à une convention en vigueur passée avec une autre entité.

### 53.4 Tarification des trajets portant sur plusieurs services ferroviaires successifs

A compter de janvier 2023, lorsqu'un trajet porte sur plusieurs Services ferroviaires successifs, dont au moins un trajet du Service et au moins un Service d'intérêt national, le prix payé par le voyageur au titre du premier trajet est celui de la gamme tarifaire régionale telle que définie dans les Annexes TF01 et TF02.

La tarification du Service dans le cadre d'un trajet portant sur plusieurs services ferroviaires successifs étant une juxtaposition tarifaire sans confusion des contrats de transport, elle ne peut en aucun cas être assimilée ou considérée comme étant la délivrance pour le voyageur d'un billet direct au sens du règlement (CE) No 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, ou de tout autre texte appelé à lui succéder.

La juxtaposition tarifaire ne doit pas entraîner d'évolutions dans la prise en charge sur le territoire Centre-Val de Loire des voyageurs SNCF Voyageurs.

### 53.5 Impact de la révision du règlement européen sur les droits des passagers ferroviaires

Le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) entre en vigueur le 7 juin 2023.

Ces évolutions affectant le dimensionnement du Service, toutes les conséquences de l'adaptation du Service seront prises en charge par la Région par voie d'avenant à la Convention.

---

## **Sous-titre 3 : La commercialisation et la distribution des titres de transport**

---

### **Article 54 La Billettique**

Dans le cadre de la démarche partenariale entreprise avec l'ensemble des Autorités Organisatrices des Mobilités en faveur de la multimodalité, la Région définit le support billettique interopérable JVMalin, conformément à la convention d'intermodalité billettique figurant à l'Annexe DB05, et finance la mise en place de plusieurs systèmes billettiques interopérables.

La Région détermine pour chacun de ses réseaux le ou les systèmes à utiliser. La Région fixe les principes de distribution, de validation et de contrôle des titres qu'elle souhaite voir mettre en œuvre.

Les systèmes billettiques exploités par les opérateurs de transport permettent d'atteindre cette stratégie.

Pour les lignes exploitées dans le cadre de la Convention, la Région finance le système billettique mis en œuvre par SNCF Voyageurs dans le respect des conditions ci-après.

SNCF Voyageurs s'engage à la réussite du projet de billettique intermodale et interopérable, dans le respect des objectifs fixés par la Région. A ce titre, elle est tenue de respecter les dispositions de cette convention d'intermodalité billettique.

L'Annexe DB05 précise les modalités de l'intervention de SNCF Voyageurs dans le traitement des évolutions de cette billettique et les coûts afférents aux évolutions demandées par la Région.

SNCF Voyageurs 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 dont la liste figure en Annexe DB03.

SNCF Voyageurs s'engage à communiquer aux partenaires de l'interopérabilité JV Malin, selon les conditions de l'Annexe IV02 de la Convention, l'ensemble des données nécessaires au fonctionnement de cette interopérabilité sans aucun coût supplémentaire, selon des conditions opérationnelles pouvant être fixées par voie de convention, et soumises à autorisation de la Région.

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

SNCF Voyageurs fournit avant chaque comité technique JV Malin et, au minimum, chaque année à la Région le nombre de cartes billettiques JV Malin en circulation émis par SNCF Voyageurs, le nombre de cartes billettiques JV Malin émises par SNCF Voyageurs dans l'année et le nombre de titres distribués par SNCF Voyageurs sur carte JV Malin par catégorie de titre.

Les données brutes des activités billettiques générées par les équipements de SNCF Voyageurs dans le cadre de la Convention (émission d'application transport sur tout support, ventes, opérations de service après-vente (reconstitution de la carte JV malin et du rechargement du titres) sont la propriété de la SNCF Voyageurs. L'ensemble de ces données brutes sont transmises, trimestriellement, à la Région suivant l'Annexe DB04. Les données seront préalablement anonymisées conformément au RGPD.

SNCF Voyageurs met à disposition de la Région l'ensemble des données statiques (topologiques, accessibilité et tarifaire) et dynamiques (service, perturbations, contingentement) nécessaires permettant la réalisation de la distribution par les outils développés par SNCF Voyageurs et ceci pour l'ensemble des titres de la gamme tarifaire régionale valables sur les lignes exploitées dans le cadre de la Convention. Ces données seront fournies dans un format ouvert réutilisables. La mise en qualité des données incombe à SNCF Voyageurs.

Par ailleurs, il peut être mis à disposition de SNCF Voyageurs des outils ou logiciels de distribution et/ou de contrôle. Cela peut être soit pour faciliter notamment la distribution des titres d'autres Autorités Organisatrices des Mobilités soit en lien avec la stratégie de la Région vis-à-vis des différents outils billettique qu'elle fait développer et dont elle impose l'usage à ses transporteurs. Cette mise à disposition et son usage par SNCF Voyageurs est de droit pour la Région, les conditions précises de mise en œuvre devront faire l'objet d'une convention spécifique entre les parties prenantes et d'un avenant à la Convention permettant d'intégrer les conséquences juridiques et financières de cette mise à disposition.

## Article 55 La politique de distribution

La Région définit la politique de distribution de l'ensemble des titres de transport régionaux pour le réseau multimodal Rémi. Cette politique de distribution est en lien avec la politique tarifaire définie par la Région ainsi qu'avec les politiques d'intermodalité définies et mises en œuvre par la Région et les autorités partenaires. Cette politique de distribution doit permettre de garantir l'accès des habitants aux services de distribution en cohérence avec sa politique d'aménagement du territoire.

La Région déploie progressivement un dispositif de distribution cohérent sur l'ensemble du réseau multimodal Rémi, performant et adapté au territoire, qui lui permet :

- De mettre en œuvre sa politique tarifaire ;
- De proposer des services modernes, simples et agiles pour les usagers ;
- De renforcer l'attractivité et les recettes du réseau ;
- D'optimiser et de mutualiser les moyens relatifs aux services de distribution pour en maîtriser les coûts.

Ce dispositif s'appuie de manière complémentaire sur les systèmes de distribution de la Région et sur les systèmes de distribution de SNCF Voyageurs, selon une cohérence assurée par le schéma de distribution.

SNCF Voyageurs est en charge de mettre en œuvre les moyens et les procédures permettant au voyageur d'acheter ou d'obtenir et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin (commercialisation et distribution), dans le respect des décisions de la Région.

SNCF Voyageurs est propriétaire de son système de distribution, et en assure l'exploitation, la gestion et l'entretien. Ce système n'est pas exclusivement dédié à l'exécution de cette Convention.

SNCF Voyageurs assure la continuité du service de distribution de l'ensemble des produits tarifaires qu'elle commercialise. Ce service inclut notamment la délivrance, la vente et l'après-vente de tout ou partie des produits tarifaires.

SNCF Voyageurs informe la Région a minima 6 mois avant toute évolution envisagée des outils de distribution SNCF Voyageurs, ayant des conséquences sur les modalités de distribution (formats, modalités de vente) des titres du Service.

### 55.1 Périmètres d'intervention respectifs de la Région et de SNCF Voyageurs en matière de distribution de titres régionaux

#### Distribution de titres régionaux par la Région

La Région déploie son propre système de distribution, pour le mettre à disposition des acteurs du réseau Rémi et de ses partenaires.

Déjà en fonctionnement pour la distribution de titres de cars Rémi, ce système est prévu d'assurer la distribution de titres Rémi, conformément à la gamme tarifaire régionale, à horizon fin 2023.

La commercialisation des titres régionaux au travers de ces outils à l'initiative de la Région nécessite la conclusion d'un Avenant préalable, traitant l'ensemble des conséquences techniques, juridiques et financières sur la Convention.

La Région met à disposition de SNCF Voyageurs les modalités techniques permettant la reconnaissance de ces titres digitaux dans les outils de SNCF Voyageurs (clé de lecture de QR codes).

SNCF Voyageurs s'engage à reconnaître ces titres dans les trains du Service, et le cas échéant à adapter ses outils de contrôle en conséquence, dès l'extension de ce système aux trains Rémi, sous réserve de la conclusion de l'Avenant cité au 3<sup>ème</sup> alinéa du présent Article.

Ce système ne se substituera pas aux systèmes de distributions propres à SNCF Voyageurs.

Ce système pourra être mis à disposition de SNCF Voyageurs, selon des conditions à définir, et à intégrer par avenant à la Convention.

### Distribution de titres régionaux par SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs assure la distribution de titres régionaux, conformément à la gamme tarifaire décidée par la Région :

- de titres Rémi, valables sur les trains Rémi et sur les cars Rémi dans les conditions prévues.
- de titres de car Rémi, selon les dispositions de l'Annexe GN01. Toute évolution de périmètre de cette annexe est traitée par avenant à la Convention.

A cet effet, des accords de commercialisation sont passés entre SNCF Voyageurs et les transporteurs routiers de la Région, qui précisent les modalités techniques et financières.

La Région est informée de la signature de tels accords et de leur contenu.

La liste des produits tarifaires régionaux vendus par SNCF Voyageurs figure en Annexe TF01.

### **Supports**

La Région décide des supports sur lesquels les titres de transport sont déclinés, après consultation de SNCF Voyageurs pour en vérifier la faisabilité, les coûts et les modalités de contrôle. Elle définit le visuel, en tenant compte des contraintes des exploitants. La mise en œuvre d'un nouveau support ou l'adaptation d'un support existant à la demande de la Région fait l'objet d'un Avenant préalable.

SNCF Voyageurs fournit à la Région la clé QR Code des billets digitaux vendus par SNCF Voyageurs mis à disposition de la Région pour leur reconnaissance dans le système de distribution régional.

### **Schéma de distribution**

Le schéma de distribution en vigueur figure en Annexe DB01 à la Convention.

Ce schéma pourra faire l'objet d'évolutions au cours de l'exécution de la Convention, lesquelles donneront lieu à un avenant.

La distribution des titres de transports régionaux par SNCF Voyageurs s'opère en tout ou partie via notamment les canaux de distribution suivants :

- Par les canaux décidés par la Région et mis en œuvre par SNCF Voyageurs :
  - Par le personnel aux guichets des gares en Centre-Val de Loire dont la Région décide du niveau de service, selon les dispositions de l'Article 47.2 de la Convention, ou en mobilité ;
  - Les distributeurs de billets régionaux (DBR), selon les dispositions de l'Article 55.4 de la Convention ;
  - Un site internet et/ou une API (Application Protocol Interfaces), connecté aux systèmes de vente digitaux de SNCF Voyageurs, selon les dispositions de l'Article 47.1 ;
  - Les dépositaires ou partenaires installés en dehors des gares, selon les dispositions de l'Article 55.6 de la Convention ;
  - De manière exceptionnelle, le personnel à bord des trains le cas échéant, pour permettre aux voyageurs de bonne foi d'être en règle, conformément à l'Article 58;
- Par les canaux propres à SNCF Voyageurs, selon les dispositions de l'Article 59.8 de la Convention, notamment les moyens suivants :
  - Les guichets des autres gares, ayant accès au système de vente SNCF Voyageurs ou des boutiques SNCF Voyageurs
  - Les Bornes-Libre-Service

- Les agences de voyage (physiques et en ligne) et leurs éventuelles applications, dont `sncf.connect`.

Les investissements relatifs à la mise en œuvre du schéma de distribution (notamment acquisition de valideurs, postes et automates de vente, aménagement et rénovation de points de vente,) sont intégrés au Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement défini à l'Article 36.2.

## 55.2 Distribution des titres régionaux aux guichets des gares en Centre-Val de Loire

La Région Centre-Val de Loire définit le niveau de distribution dans les gares Centre-Val de Loire reprises en Annexe DB02 (catégorie 1). Cette Annexe précise aussi les caractéristiques des locaux de vente (superficie dédiée, accessibilité PMR, nature de l'occupation) et les éventuelles limitations techniques ou physiques.

Pour les espaces de vente Rémi, l'habillage est décidé en lien avec la Région et sa charte graphique.

SNCF Voyageurs met en œuvre le service dans le respect de ces modalités.

Les agents concernés du Service assurent l'information des clients sur la gamme tarifaire régionale, et les conseillent sur les meilleurs tarifs pour réaliser les déplacements, et assurent la vente des titres.

Une formation régionale aux enjeux de Rémi sera proposée à ces agents par la Région.

Toute modification ponctuelle ou pérenne des horaires d'ouverture des points de vente reprises en Annexe DB01 (catégorie 1) doit faire l'objet d'une décision préalable de la Région.

A cette fin, SNCF Voyageurs formule ses propositions à minima 3 mois avant toute modification horaire, en détaillant les impacts pour les voyageurs et les impacts financiers, les solutions alternatives incluant, le cas échéant, des moyens de distribution complémentaires, qu'il s'agisse de moyens internes ou de la recherche de partenariats nouveaux afin d'accompagner les usagers suite à la fermeture du point de vente avec personnel.

La Région répond dans un délai d'un mois sur ces modifications. Un avenant à la Convention acte les évolutions de la distribution à l'initiative de SNCF Voyageurs ou de la Région.

Le schéma de distribution définit, pour chaque année, l'amplitude d'ouverture à la vente et le nombre d'heures de vente dans la gare et prévoit la répartition trimestrielle de ces heures en gare visée à l'Annexe DB01 (gares de catégorie 1).

Les Parties conviennent de mettre en place au cours de l'année 2023 sur une ou plusieurs Lignes de service une ou plusieurs expérimentations ayant pour vocation de développer la satisfaction des usagers, les services aux voyageurs, la promotion et la visibilité de l'offre Rémi et le développement des recettes tout en favorisant la polycompétence, la mobilité et la visibilité des agents en charge de la relation client à bord et en gare.

Le nombre d'heures de vente réalisées en gare fait l'objet d'un reporting trimestriel de SNCF Voyageurs à la Région, avec indication des points de vente non tenus sur plus de 24 heures consécutives et du motif de non-tendue. Tout écart de plus de 5 % par rapport au nombre d'heures de vente prévu trimestriellement point de vente non tenu sur plus de 24 heures conduit à une réfaction des charges de personnel afférentes de SNCF Voyageurs à la Région. Le montant de la réfaction est précisé en Annexe RF10.

En septembre de l'année N, SNCF Voyageurs transmet à la Région le nombre d'heures prévues pour l'année N+1, avec l'explication détaillée des évolutions proposées par rapport à l'année N.

## 55.3 Distribution des titres non couverts par la Convention aux guichets des gares en Centre-Val de Loire

Dans les guichets des gares spécifiées à l'Article 55.3 de la Convention, la Région autorise SNCF Voyageurs à distribuer des titres pour des trajets non couverts par la Convention, selon les dispositions suivantes :

- Commissionnement selon les règles de gestion internes SNCF Voyageurs.
- Accord préalable de la Région pour toute demande de communication commerciale

#### 55.4 Distribution des titres régionaux aux automates régionaux DBR

La Région décide de l'emplacement et finance le service de distribution des titres régionaux aux automates régionaux DBR (distributeur de billets régionaux), selon le niveau de service précisé à l'Annexe DB02.

Chaque modification donne lieu à un Avenant.

SNCF Voyageurs s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre régional aux DBR, par l'accompagnement du voyageur lorsque cela est possible.

Le bon fonctionnement de ces équipements fait l'objet d'un indicateur de suivi dans le cadre du système de qualité de service prévu à l'Article 64 de la Convention.

#### 55.5 Distribution des titres régionaux digitaux

SNCF Voyageurs assure la distribution via un site internet TER Centre-Val de Loire, connecté aux systèmes d'information de SNCF Voyageurs. Ce site pourra être intégré au site internet régional Rémi, dans les conditions techniques et financières qui seront définies par voie d'Avenant préalable.

Elle met à disposition de la Région les modalités techniques permettant la reconnaissance de ces titres digitaux sur les outils billettiques régionaux (clé de lecture de QR codes).

Les titres concernés sont listés en Annexe TF01.

#### 55.6 Distribution des titres régionaux par des dépositaires ou partenaires en dehors des gares en Centre-Val de Loire

La Région décide de la mise en œuvre de telles modalités, le cas échéant.

SNCF Voyageurs soumettra préalablement à sa validation toute évolution en la matière.

La distribution de titres régionaux par des tiers fait l'objet d'accords de distribution signés par SNCF Voyageurs, en précisant le cas échéant l'impact sur la Convention, lequel fera l'objet d'un Avenant.

#### 55.7 Distribution des titres régionaux par les outils SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs est chargée de distribuer les titres régionaux du Service repris en Annexe TF01 sur les canaux de distribution suivants :

- Bornes libre-service (BLS)
- Guichets des gares desservies par le réseau Rémi mais relevant du périmètre national et étant librement organisés par l'activité Voyages SNCF Voyageurs (Tours, Paris-Austerlitz)
- Guichets des gares relevant du périmètre d'autres autorités organisatrices

Tous les titres de la gamme tarifaire régionale vendus en digital conformément à l'Article 55.5 par SNCF Voyageurs doivent pouvoir être vendus par les agences, y compris les tarifs ponctuels ou temporaires, ou les tarifs promotionnels et événementiels selon la faisabilité technique.

Ces ventes font l'objet d'un commissionnement selon les règles de gestion internes SNCF Voyageurs.

## 55.8 Distribution de titres urbains par SNCF Voyageurs

Dans le cadre de la politique régionale d'intermodalité, SNCF-Voyageurs pourra être amenée à distribuer aux guichets des gares précisément listées en Centre-Val de Loire, des titres de réseaux urbains des Autorités Organisatrices de la Mobilité. Elles sont listées à l'Annexe TF03.

Les modalités de cette distribution font l'objet d'accords de distribution spécifiques signés par SNCF Voyageurs.

## 55.9 La distribution des titres scolaires

A la rentrée de septembre 2023, les titres scolaires seront édités au format fixé par la Région sur billettique JV Malin, et seront reconnus par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs contribuera à la distribution de ces titres régionaux, et à leur envoi aux familles.

Un accord préalable entre les Parties sera traduit par avenant à la Convention, pour en expliciter les conditions.

Dans l'attente, les titres scolaires pour les élèves empruntant les trains du Service sont distribués par SNCF Voyageurs et chargés implémentés sur carte JVMalin, sur la base de listings envoyés par la Région. SNCF Voyageurs envoie les titres concernés au domicile du représentant légal ou informe la famille des modalités de mise à jour de la carte JVMalin dont l'enfant dispose déjà.

## Article 56 Services vélos

Avec l'adoption de son Plan des mobilités à vélo en 2020, la Région entend renforcer son action en faveur de ce mode afin d'augmenter la part du vélo dans les déplacements quotidiens, pour atteindre une part modale de 9% à l'horizon 2025.

La Région est par ailleurs précurseur sur le tourisme à vélo, et la Région entend renforcer ses actions pour rester leader en la matière, tant en faveur de l'accès des touristes à vélo, que pour leur déplacement au sein de la Région.

Les trains Rémi sont particulièrement concernés par les orientations 1 et 3 de ce plan, respectivement à destination des voyageurs du quotidien et des cyclotouristes.

SNCF Voyageurs devra appréhender la problématique des vélos en lien étroit avec la Région, et proposer, dans le cadre de l'Article 22 relatif aux études, des solutions concrètes aux enjeux à la Région ou étudier les solutions identifiées conjointement avec la Région pour les mettre en œuvre dans le cadre de la Convention :

- Sur le Matériel Roulant, notamment dans la conception des aménagements intérieurs ou leur modification à moindre coût, à l'occasion des opérations d'investissements ou d'entretien.
- Sur la tarification, la communication commerciale notamment en développant des partenariats avec les acteurs locaux, ou l'élargissement des canaux de distribution (en partenariat avec des acteurs du territoire)
- Sur la prise en compte de l'emport des vélos et en développant les réservation/emplacements garantis dans les outils de distribution régionaux ou nationaux, à moindre coût
- Sur la mise en place de services spécifiques (accueil spécifique en gare ou leurs aménagements, notamment dans les gares principales d'arrivée de touristes à vélo, accueil à bord des trains et aide à l'embarquement)
- Sur le développement de l'usage des stationnements vélos et sur le déploiement de nouveaux équipements

Les conséquences techniques et financières des évolutions qui seront retenues par la Région en matière de service vélos seront pris en charge par voie d'Avenant.

SNCF Voyageurs identifie dans ses équipes un référent « vélos » destiné à être l'interlocuteur privilégié de la Région, afin de favoriser la dynamique vélo du réseau REMI, avec une vision transverse et globale.

## **Orientation 1 - Développer l'intermodalité vélo avec le Réseau Rémi**

La Région entend développer l'intermodalité vélo avec le Réseau Rémi pour accroître les mobilités durables multimodales du quotidien, via notamment deux actions :

- Equiper les 70 gares principales du Réseau Rémi en stationnement vélo sécurisé
- Aider à l'acquisition de trottinettes électriques et vélos pliants pour les abonnés Rémi

### **Stationnements vélos sécurisés**

Dans le cadre du plan régional des mobilités à vélo, des abris vélos sécurisés sont déployés dans les gares, soit sous maîtrise d'ouvrage des collectivités concernées, soit sous maîtrise d'ouvrage de SNCF Gares & Connexions, en concertation avec la Région et l'Etat.

Pour ces derniers notamment, la gestion des abris s'effectue selon les 2 axes suivants :

- Leur exploitation et ouverture commerciale aux usagers est réalisée par SNCF Voyageurs, conformément aux dispositions de l'Annexe DB02 sur les abris listés dans cette Annexe

Cette exploitation recouvre la gestion des accès des usagers, la mise à disposition et la gestion de la plateforme internet dédiée, la gestion des inscriptions au services, des réclamations et conseils, l'information des voyageurs et la communication, la réalisation d'enquêtes, la remontée d'alertes au prestataire et à SNCF Gares et Connexions et à la Région.

- Leur maintenance et nettoyage sont réalisées par SNCF Gares & Connexions.

L'accès aux abris-vélos sécurisés se fait par le biais de :

- Une carte billettique JVMalin
- Ou un code obtenu par SMS

Au-delà des abris sécurisés, conformément aux textes d'application de la Loi d'orientation des mobilités, d'autres solutions de stationnement sécurisé de vélos en gare pourront être proposés dans des abris couverts, éclairés, sans contrôle automatique d'accès mais vidéosurveillés. SNCF Voyageurs devra assurer l'information des voyageurs sur ces autres possibilités, intégrant également les abris vélos à proximité des gares et gérés par les collectivités locales, afin d'offrir une information la plus complète possible aux voyageurs.

### **Aider à l'acquisition de trottinettes électriques et vélos pliants pour les abonnés Rémi**

SNCF Voyageurs intègre cette aide aux abonnés Rémi dans sa politique commerciale.

## **Orientation 3 : Poursuivre l'essor du tourisme à vélo**

La Région poursuit son développement du tourisme à vélo en Centre-Val de Loire, en proposant un accès aisé au territoire régional avec le Réseau Rémi ou des transferts faciles le long des véloroutes, et en développant de nouveaux services.

### **Proposer une garantie « vélo à bord » dans les trains du Service**

Ce service est proposé à titre expérimental par SNCF Voyageurs sur les trains de la Loire à Vélo. Il permet la réservation facultative d'emplacements vélos, conformément à la Convention Train Loire à Vélo en Annexe GN03.

SNCF Voyageurs étudie une solution technique permettant la poursuite, l'amélioration pour intégrer ce service à la vente de billets de train du Service, et l'extension à d'autres lignes de train du Service de cette garantie, en concertation avec la Région.

Une telle extension visera notamment les trains Rémi Express, ainsi que les trains Rémi entre Tours et Bourges.

### **Améliorer l'emport des vélos pour les trains Rémi Express venant de Paris et sur l'axe Nevers – Bourges – Vierzon – Tours, voire d'autres axes à intérêt touristique**

SNCF Voyageurs exploite, à bord des trains circulant entre Orléans et Nantes/Le Croisic, des services spécifiques d'accueil des vélos à bord des trains en période estivale, définie en commun avec la Région Pays de la Loire pour le périmètre situé à l'ouest de Saumur, conformément à l'Annexe GN03.

SNCF Voyageurs doit proposer, le cas échéant en lien avec le constructeur des nouvelles rames circulant sur les lignes Rémi Express ou des rames rénovées, d'ici mi 2023, des solutions saisonnières et modulaires d'aménagement des rames pour faciliter l'accueil des cyclotouristes, à coût maîtrisé, ainsi que des services adaptés dans cet objectif.

La mise en œuvre de ces solutions fera l'objet d'un Avenant traitant de l'ensemble des conséquences.

### **Améliorer la qualité d'accueil des gares « hubs » cyclotouristiques**

SNCF Voyageurs mettra à disposition des voyageurs en gare, en lien avec SNCF Gares & Connexions, des informations spécifiques à destination des cyclotouristes.

Les agents d'accueil des gares à vocation touristique listées en Annexe DB02 seront formés pour renseigner des cyclotouristes (comment rejoindre la véloroute à proximité, services en gare, etc.), en incitant leur présence dans la gare, au-delà des guichets.

## **Article 57 Sûreté**

La Région et SNCF Voyageurs ont pour ambition de garantir à leurs voyageurs et à leur personnel un haut niveau de sûreté sur le périmètre du Service.

La Région assume les responsabilités qui lui sont dévolues en développant des politiques de service favorisant le sentiment de sûreté des voyageurs (ambiance, présence humaine dans les gares et à bord des trains), et en finançant des équipements qui concourent à la maîtrise des enjeux de sûreté.

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police Nationale et à la Gendarmerie Nationale, et afin d'assurer la sûreté des voyageurs, des personnels de SNCF Voyageurs et de ses biens, SNCF Voyageurs commande des prestations à la Sûreté Ferroviaire SNCF. La prévention et la sûreté comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais également implique un traitement du sentiment de sûreté.

Les prestations de sûreté sont commandées à l'initiative de SNCF Voyageurs. Lorsque les circonstances de lieux ou de faits exigent que des mesures complémentaires de sûreté, temporaires ou non, soient mises en œuvre au bénéfice des personnes et des biens, notamment en cas d'injonction administrative immédiate, SNCF Voyageurs adapte sa commande en conséquence.

Ces prestations sont réalisées par la Sûreté Ferroviaire SNCF pour le compte de SNCF Voyageurs selon les conditions et les tarifs déterminés dans le DRS. Elles recouvrent notamment le bon fonctionnement et l'usage adéquat des équipements de sûreté dans les gares. Elles sont facturées en C2 conformément à l'Article 71.2 de la Convention.

En outre, SNCF Voyageurs met en œuvre une politique de prévention ayant pour objet :

- La définition et l'adaptation des missions spécifiques exercées par le personnel en matière de sûreté
- La mise en place des formations et encadrements nécessaires des agents en relation avec le public (notamment les procédures d'alerte pour une intervention rapide des équipes sûreté à la suite d'un signalement)
- La mise en œuvre des partenariats avec les acteurs locaux (forces de police, établissements scolaires, collectivités, associations, etc.) afin d'améliorer la qualité des échanges.
- Le bon fonctionnement et l'usage adéquat des équipements de sûreté dans les trains équipés, et le conseil sur le déploiement de nouveaux équipements
- Une communication et sensibilisation auprès des différents publics

Pour atteindre ces objectifs, elle établit un plan annuel d'actions de prévention Sûreté. Celui-ci est établi sur la base d'un diagnostic sûreté (à partir des données de l'année en cours).

Au cours du dernier trimestre de l'année N-1, SNCF Voyageurs partage avec la Région le plan d'actions de prévention Sûreté de l'année N.

Chaque semestre, un bilan semestriel des actions et des actes de délinquances commis sur les voyageurs, les personnels de SNCF Voyageurs et sur les biens, est transmis à la Région.

## **Article 58 Lutte contre la fraude**

La Région fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude.

SNCF Voyageurs est responsable des opérations de contrôle et 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 prévention sûreté et de préservation de la sauvegarde des recettes.

SNCF Voyageurs met ainsi en œuvre un plan d'actions anti-fraude, notamment :

- en termes de communication : SNCF Voyageurs met en œuvre une communication pertinente, ayant pour objectif d'inciter les voyageurs à être en règle, à l'aide notamment d'actions de prévention
- en termes de contrôle : SNCF Voyageurs met en œuvre des procédures de contrôle efficaces fondées sur la prévention, l'égalité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression.

Au cours du dernier trimestre de l'année N-1, SNCF Voyageurs transmet à la Région son plan d'actions de lutte contre la fraude pour l'année N, en application des objectifs généraux.

Ce plan porte sur :

- L'identification des lignes de service, des gares ou des trains à cibler, revu trimestriellement;
- Le déploiement d'actions concrètes permettant de dissuader et de réprimer les fraudeurs : communication, dispositifs de contrôles à l'accès ou à bord des trains et des cars de substitution, nouvelles solutions de lutte anti-fraude.

SNCF Voyageurs établit un bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions de lutte anti-fraude, qui figure en annexe du rapport annuel.

Conformément à l'Article 55.1, SNCF Voyageurs garantit la possibilité de régulariser les voyageurs sans titre de transport à bord des trains accompagnés, au même tarif que celui pratiqué aux

guichets, lorsqu'il n'y a pas de moyen de distribution ou que celui-ci est défaillant, dans la gare de montée, dans le point d'arrêt de montée ou à proximité, et lorsque lesdits voyageurs se présentent spontanément au personnel de bord des trains accompagnés.

### 58.1 Le contrôle à bord

SNCF Voyageurs s'engage à réaliser un contrôle des voyageurs à bord des trains accompagnés, dès lors que des missions de sécurité, de sûreté et d'information voyageurs sont réalisées.

SNCF Voyageurs met à disposition de la Région trimestriellement la liste actualisée des trains accompagnés et leur évolution éventuelle en cohérence avec le forfait de charge C1.

Lorsqu'un enquêteur, agent de la Région formé et certifié, ou mandaté par la Région dans le cadre de la mission de contrôle de la qualité de service, constate une non-réalisation du contrôle à bord de l'un des trains accompagnés selon le processus prévu à l'Annexe QS01, la Région peut appliquer à SNCF Voyageurs une pénalité d'un montant de 500 euros.

### 58.2 Le contrôle renforcé

Sans se substituer au contrôle systématique visé à l'Article 58.1, SNCF Voyageurs met en place, en complément, des modalités de contrôles renforcés (opérations de contrôles menées dans un train ou une gare par une brigade spécifiquement dédiée à la lutte anti-fraude) à bord ou sur les quais.

Chaque année, SNCF Voyageurs s'engage sur un nombre de trains traités la mise en œuvre d'opérations de contrôle renforcé et en précise les modalités à la Région, notamment leur répartition par ligne et /ou par gare :

Année	Nombre de trains traités par la mise en œuvre d'opérations de contrôle renforcé
2022	13 500
2023	14 000
2024	14 500
2025	15 000
2026	15 500
2027	16 000
2028	16 500
2029	17 000
2030	17 500
2031	18 000

Tout objectif non atteint fait l'objet d'une pénalité de 550 € constants par point d'écart en pourcentage de non réalisation.

### 58.3 Le contrôle du taux de fraude

La Région et SNCF Voyageurs co-financent à parité chaque année une étude indépendante, permettant d'évaluer le taux de fraude sur les trains du Service. Cette enquête est réalisée selon les mêmes modalités, chaque année, pour mesurer l'évolution de manière plus fiable, sauf si d'un commun accord les deux Parties décident d'un changement des modes opératoires.

La Région et SNCF Voyageurs partagent l'ambition d'obtenir une baisse progressive du taux de fraude ainsi évalué, grâce à la mise en œuvre de ses actions de lutte contre la fraude.

Ce taux est mesuré par Ligne de service.

L'objectif annuel, pour chaque ligne, suit la trajectoire suivante :

Année	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Taux de fraude		8,3	8	7,7	7,5	7,3	7,1	6,7	6,7	6,7

Les Parties se revoient en cas de mise en place de nouveaux moyens afin de définir de nouveaux objectifs.

Lorsque, sur une Ligne de Service, le taux évalué par l'enquête annuelle est de 0,3 point supérieur à l'objectif, une pénalité s'applique par dixième de point au-delà, selon les montants indiqués en Annexe QS03.

## 58.4 Information et contrôle de la Région

SNCF Voyageurs présente chaque trimestre, au dernier jour du dernier mois du trimestre qui suit, un tableau de bord reprenant les indicateurs trimestriels suivants issus des statistiques remontées par les équipes spécialisées :

- Nombre et taux de voyageurs contrôlés par ligne de service
- Taux de situations irrégulières
- Recettes perçues à bord en distinguant le produit des amendes et des billets
- Nombre de trains ayant fait l'objet d'un contrôle renforcé
- Autres opérations de contrôle

SNCF Voyageurs présente également le suivi d'indicateurs reflétant l'activité de contrôle des agents présents à bord des trains, par ligne de service :

- Nombre de situations irrégulières
- Recettes perçues à bord en distinguant le produit des amendes et des billets.

SNCF Voyageurs s'engage à mener des actions, sur la durée de la Convention, permettant la connaissance de la représentativité de la fraude et des moyens mis en œuvre pour la limiter.

Elle présente également, au 31 mars de l'année N, un bilan annuel des actions de lutte contre la fraude et des résultats obtenus de l'année N-1.

## Article 59 Accessibilité

### 59.1 Schémas directeurs d'accessibilité – agendas d'accessibilité programmée

La Région et SNCF Voyageurs ont pour priorité de proposer un service ferroviaire accessible à tous les publics, y compris les Personnes à Mobilité réduite, en application du cadre législatif en vigueur. L'article L. 111-7 du Code de la construction et de l'habitation, issu de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances du 11 février 2005, prévoit que les locaux et installation des établissements recevant du public doivent être accessibles à tous et notamment aux personnes en situation de handicap.

En complément, l'article 45 de la même loi dispose que « la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

En application de ces dispositions, en sa qualité d'autorité organisatrice, et en partenariat avec SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, les collectivités territoriales concernées et les associations représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite, la Région élabore son Schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée (SD'AP régional) des transports régionaux de voyageurs, sur l'ensemble de son territoire. Ce schéma a été adopté par le Préfet du Loiret le 20 décembre 2016.

La mise en œuvre des aménagements prévus par ce schéma dans les 13 gares prioritaires, associée à des engagements financiers importants de la Région, est réalisée par SNCF Gares et Connexions, en lien étroit avec SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de responsabilité, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité du schéma directeur soit atteint sur l'ensemble de la chaîne de déplacement.

Par ailleurs, le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires doit entrer en vigueur le 7 juin 2023. Il comprend notamment un volet relatif aux personnes à mobilité réduite. Les Parties conviennent de se rapprocher afin d'acter, via voie d'avenant, les impacts que ces nouvelles obligations entraînent sur l'exécution du Service. Ces impacts sont pris en charge par la Région, notamment dans le cadre d'un ajustement du forfait de charges C1.

## 59.2 Le service d'accueil des personnes à mobilité réduite

SNCF Gares & Connexions assure dans les gares, le service d'accueil des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, et leur accompagnement jusqu'à leur place dans le train, conformément à la réglementation en vigueur et tel que précisé en Annexe QS06 et défini dans le DRG.

Le service assuré est le suivant :

- l'usager 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.

SNCF Voyageurs 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 DB02.

## 59.3 Accès Rémi Train

La Région et SNCF Voyageurs mettent en place, par leurs propres moyens ou par l'intermédiaire d'autres acteurs :

- un service de réservation des prestations d'assistance nommé « Accès Rémi Train » permettant aux personnes à mobilité réduite de voyager en train Rémi, hors correspondance TGV et Intercités,
- Les guichets PMR (surbaissés et équipés de boucles magnétiques)

### **Les modalités de réservation du service sur les trajets du Service**

Cette réservation doit intervenir au plus tard 48 heures avant la date du voyage par téléphone auprès du centre de relation des usagers « CRU », mais la réservation sera traitée par le CRC REMI Train, géré par SNCF Voyageurs.

Cette réservation permet au voyageur de bénéficier des prestations complémentaires suivantes :

- Organisation du voyage sur les trains REMI y compris en correspondance
- Confirmation de la réservation par mail ou par téléphone au plus tard la veille du voyage
- Prise en charge par un agent identifié de la gare pendant les horaires d'ouverture de la gare en présence d'un agent et dès lors que le train soit accessible

- La mise en œuvre d'un moyen de substitution (taxi) afin d'acheminer le voyageur depuis cette gare vers la gare la plus proche lui permettant d'accéder ou de descendre du train, conformément à l'article L. 1112-4 du code des transports.
  - Lorsqu'il n'y a pas d'agent dans la gare
  - Lorsque le train n'est pas accessible
  - Lorsque la gare n'est pas accessible
- À bord du train, le personnel d'accompagnement est avisé de la présence du voyageur et veille à son information en cas de problème concernant son voyage,
- Une ligne « urgence accessibilité » en cas de besoin est mise à la disposition du voyageur durant son déplacement, il bénéficie d'une inscription systématique à TER Flash Trafic en cas d'appel au numéro régional

L'usager doit se présenter 30 minutes avant le départ du train ou moyen de substitution adapté comme mentionné dans le mail de confirmation ou par téléphone.

Pour les trajets en correspondance avec un train non intégré au Service, les clients devront effectuer une réservation auprès du service ACCES PLUS.

Un bilan annuel est fourni par gare, par SNCF Voyageurs, intégrant a minima les indicateurs suivants :

- 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 Voyageurs s'accordent sur les ajustements qu'il convient éventuellement d'effectuer afin d'adapter le service aux besoins identifiés.

SNCF Voyageurs, dans le cadre de la prestation de base commandée à SNCF Gares & Connexion, contribue à la vigilance et l'alerte le cas échéant, du gestionnaire de gares, concernant des éventuels dysfonctionnements survenant sur les ascenseurs.

SNCF Voyageurs s'assure de :

- Informer des voyageurs (dépliants, actions de diffusion auprès des associations, ...), et IV accessible (signalétique, SI sonore et visuel embarqué)
- Participer aux démarches de concertation organisées par la Région
- Former les agents en contact avec les personnes en situation de handicap

Les charges correspondantes (logiciel dédié, gestion des appels traités par CRC REMI TRAIN) sont intégrées dans le forfait C1.

Les charges correspondant aux transports de substitution sont refacturées ad valorem à la Région dans le cadre du C2.

## 59.4 Plateforme unique de réservation

L'article L.1115-9 du code des transports créé par la Loi d'Orientation des Mobilités et son décret d'application instaure la mise en œuvre d'une plateforme unique de réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transports de substitution par SNCF Gares & Connexions au plus tard le 1er janvier 2024.

Conformément au décret d'application, dans un délai raisonnable ne pouvant excéder 12 mois, cette plateforme devra se substituer au service Accès Rémi Train, qui devra faire l'objet d'un

décommissionnement. SNCF Voyageurs informe la Région du calendrier de substitution du service Accès Rémi Train par la plateforme unique de réservation.

## **Sous-titre 4 : Le système de qualité du service**

### **Article 60 Indicateurs de production**

Les trois indicateurs visés aux Articles suivants, sont utilisés pour la mise en œuvre du système incitatif à la qualité de service.

En complément à ceux-ci, SNCF Voyageurs s'engage à s'inscrire dans une démarche d'innovation dans le suivi et le pilotage de la production, en proposant, en co-construction avec la Région, et en expérimentant de nouveaux indicateurs, dont par exemple, (liste non exhaustive) :

- Création d'un nouvel indicateur agglomérant retards et suppressions, pour mieux mesurer l'impact réel sur l'expérience voyageurs
- Mesure des taux de ponctualité par train sur des points intermédiaires (possible aujourd'hui techniquement au cas par cas, mais méthode non industrialisée)

Un retour d'expérience entre SNCF Voyageurs et la Région permettra de statuer sur leur intérêt, et de décider le cas échéant de la mise en place d'objectifs et d'incitations afférents à ces indicateurs, par Avenant.

### **Article 61 Ponctualité**

#### **61.1 Attentes de service**

L'arrivée des trains à l'heure constitue un élément essentiel de la qualité du service fourni par SNCF Voyageurs. La Région souhaite que la Convention permette l'amélioration, sur la durée, de la ponctualité de l'ensemble des trains relevant de sa compétence.

Chaque train fait donc l'objet d'un suivi de sa ponctualité en distinguant heure pleine et heure creuse.

#### **61.2 Indicateurs de suivi**

SNCF Voyageurs 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-Val de Loire, ou à la dernière gare dans laquelle le train fait partie du Service.

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, par ligne de Service (retards strictement supérieurs à 5 mn) ;
- La répartition des retards par ligne de Service en fonction de leur durée (6 à 10 mn, 11 à 30 mn, au-delà de 30 mn).

Pour effectuer ce suivi :

- Les trains en heure de pointe sont ceux qui sont repris en Annexe OT01; cette liste est établie sur la base des trains circulant dans le sens de la pointe :
  - Dont l'arrivée est comprise entre 7h00 et 9h30,
  - Dont le départ est compris entre 16h00 et 19h00

### 61.3 Procédure de mesure et de contrôle

SNCF Voyageurs effectue la mesure du retard des trains à l'aide des données brutes fournies par le gestionnaire d'infrastructures et fournit mensuellement à la Région la liste de l'ensemble des trains faisant l'objet de la 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 OT05.

SNCF Voyageurs 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 62 Conformité de la capacité d'emport**

### 62.1 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 d'abord que la 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 Convention, en lien également avec l'évolution de la fréquentation.

En complément, SNCF Voyageurs assure notamment une veille des ventes, en particulier en amont des pointes exceptionnelles de trafics, et le cas échéant une limitation de celles-ci, propose à la Région la mise en œuvre d'offres de transport complémentaires le cas échéant, ...).

### 62.2 Indicateurs de suivi

Un ensemble de trains, signalés dans l'Annexe OT02, voit sa capacité suivie. Dans ce cadre, les Parties s'entendent sur un volume de place assises à prévoir pour chacune de ces circulations.

Plusieurs catégories de volumes de places assises équivalentes ont été déterminées conjointement à cet effet en Annexe OT02, afin de permettre à l'exploitant d'affecter au quotidien le Matériel Roulant Rémi pour répondre aux besoins.

La conformité est mesurée pour chaque train 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 capacité, 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 en Annexe OT02, et le nombre de trains en heure de pointe ayant circulé, au global et par ligne de Service ;
- Le nombre de situations de non-conformité des capacités des trains en heure de pointe au global et par ligne de Service.

Pour la construction de cet indicateur :

- Les trains concernés sont ceux qui sont identifiés en Annexe OT02 .

### 62.3 Procédure de mesure et de contrôle

SNCF Voyageurs effectue la mesure de la conformité de la capacité 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 capacité était ou non conforme, en précisant le nombre de places à offrir et le nombre de places offertes. Ces informations sont fournies selon le format de l'Annexe OT05.

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

## **Article 63 Réalisation de l'offre**

### **63.1 Attentes de service**

La suppression des trains est particulièrement pénalisante pour les usagers. De ce fait, la Région souhaite que SNCF Voyageurs 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.

### **63.2 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. Cet indicateur est dissocié en deux parties ; l'une reprenant les circulations annulées, lorsqu'une information est donnée aux voyageurs à J-1 à 17H et l'autre reprenant les circulations supprimées dont l'information de la suppression n'est pas donnée aux voyageurs dans ce délai de prévenance.

### **63.3 Procédure de mesure et de contrôle**

SNCF Voyageurs 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 Convention et ayant fait l'objet d'une suppression, ainsi que les causes de ces suppressions. Ces informations sont fournies selon le format de l'Annexe OT05.

SNCF Voyageurs 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 64 Principes généraux de la qualité en gare et à bord**

### **64.1 Attentes de service**

La qualité du service rendu aux voyageurs est une priorité de la Région.

Les quatre principales attentes exprimées par la Région concernant :

- La qualité de l'information des voyageurs, notamment en situation perturbée,
- La propreté des espaces et des véhicules,
- La disponibilité des équipements
- La poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour les personnes à mobilité réduite.

### **64.2 Mécanismes incitatifs**

La Région détermine les indicateurs de suivi de la qualité de service, objet de l'incitation financière, définis à l'Article 67.5.

Les éléments de mesure de la qualité du service produit par l'Activité TER Centre-Val de Loire de SNCF Voyageurs figurent dans le référentiel repris en Annexe QS01.

Elle fixe pour chacun un objectif à atteindre, exprimé en pourcentage de situations conformes, pour chaque année.

SNCF Voyageurs met en œuvre les moyens pour atteindre ces objectifs. Un système d'incitation financière, défini à l'Article 67 s'appliquent si les résultats annuels obtenus pour les différents indicateurs diffèrent des objectifs fixés.

### 64.3 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 QS01.

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 Voyageurs 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 Voyageurs. Le cas échéant, au vu de ces éléments, la Région et SNCF Voyageurs 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 Voyageurs. La Région valide les mesures définitives qu'elle transmet à SNCF Voyageurs dans un délai de 7 jours.

## **Article 65 Baromètre de satisfaction et enquêtes qualité**

La qualité perçue par les voyageurs fait l'objet d'une évaluation par le biais d'un questionnaire figurant en Annexe QS02 et distribué dans les trains REMI par un prestataire de la Région. La Région en communique les résultats à SNCF Voyageurs.

Ces résultats sont utilisés dans le système d'incitation prévu à l'Article 67 de la Convention. SNCF Voyageurs évalue également la qualité perçue par les voyageurs à travers ses propres enquêtes (Enquêtes TERmomètre) et la rencontre de panels d'usagers (groupes miroirs). SNCF Voyageurs informe la Région préalablement à chacune de ces actions.

Dans l'objectif d'améliorer la qualité de service, la Région et SNCF Voyageurs conviennent de mettre à disposition de l'autre partie les résultats des mesures de satisfaction perçue qu'elles mènent pour leur compte. Elles conviennent également d'informer l'autre partie, lors des rencontres entre équipes techniques, des plans d'actions mis en œuvre pour améliorer le niveau du service rendu aux usagers.

## **Article 66 Relevés d'observation**

Outre le suivi régulier des critères définis à l'Article 67.5, la Région peut adresser à SNCF Voyageurs, quand elle le juge nécessaire, des relevés d'observations.

Selon la nature des remarques faites dans ces relevés d'observations, SNCF Voyageurs fait part de son analyse et des actions correctives envisagées ou mises en œuvre :

- Soit immédiatement ;
- Soit dans le cadre des Comités Techniques « Qualité ».

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs, au minimum 15 jours avant la date de distribution, la liste des enquêteurs chargés de distribuer ces questionnaires.

## **Article 67 Pénalités relatives à la réalisation du service**

### **67.1 Principes généraux**

Le non-respect par SNCF Voyageurs de ses obligations contractuelles relatives 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, le non-respect par SNCF Voyageurs de ses obligations contractuelles relatives au niveau de qualité de service en raison de cas relevant de l'Article 67.7 de la Convention, ne fait pas l'objet de pénalités.

### **67.2 Ponctualité**

#### **Système incitatif pour retards strictement supérieurs à 5 minutes**

Il est appliqué une pénalité à chaque train dont le retard est strictement supérieur à 5 minutes pleines en deçà de l'objectif annuel fixé par Ligne de Service.

L'objectif annuel fixé pour chaque année sur chaque Ligne de Service figure en Annexe QS04.

Les objectifs annuels par Ligne de Service pour les années 2027 à 2031 seront réajustés par Avenant sur la base des résultats observés 2022-2026, et des perspectives pour la période 2027-2031.

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 mn est pénalisé deux fois plus qu'un retard inférieur à 11 mn. Un retard supérieur à 30 mn a une pénalité majorée de 5 fois la pénalité de base, qu'il soit en heure pleine ou en heure creuse.

Les trains dont le retard est dû à un cas de force majeure ou une cause exonératoire prévue à l'Article 67.7 sont exclus du calcul, conformément à l'Article 80.1 de la Convention.

Pour chaque Ligne de Service, la pénalité est calculée suivant la formule suivante :

Si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.

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

$P_n$  = montant des pénalités pour retard de 6 à 30 mn 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 mn

B= nb de trains en HP avec retard de 6 à 10 mn

C= nb de trains en HC avec retard de 11 à 30 mn

D= nb de trains en HP avec retard de 11 à 30 mn

E= nb de trains ayant circulé avec retard supérieur à 30 mn

F= nb de trains ayant circulé en HC

G= nb de trains ayant circulé en HP

$P_{\text{ponct}} = PU$

## Pénalités complémentaires pour retards supérieurs à 30 mn

Il est appliqué pour chaque ligne une pénalité à chaque train en retard de plus de 30 mn en deçà d'un objectif de 99% du Plan de Transport de Référence.

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

La pénalité est calculée suivant la formule suivante :

Si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.  
 $P_n = P_{30mn} * B * [O_n - (B - A) / B]$

$P_n$  = montant des pénalités pour retard supérieur à 30 mn pour l'année n  
 $O_n$  = objectif de ponctualité de l'année n fixé à 99%  
A= nb de trains supprimés ou en retard de plus de 30 mn  
B= nb de trains

### 67.3 Non-respect des capacités

Il est appliqué pour chaque Ligne de Service une pénalité pour chaque train, dont la capacité est inférieure à la capacité théorique selon la définition de l'Article 62 de la Convention et listé à l'Annexe OT02 en deçà d'un objectif annuel décrit en Annexe QS04.

Les trains dont le volume de places assises est non conforme en raison d'un cas de force majeure ou d'une cause exonératoire prévu à l'Article 67.7 sont exclus du calcul.

Les objectifs annuels par Ligne de Service pour les années 2027 à 2031 seront réajustés par Avenant sur la base des résultats observés 2022-2026, et des perspectives pour la période 2027-2031.

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% pour les trains identifiés d'une ligne  
A= nb de trains en sous-composition  
B= nb de trains en heures de pointe défini à l'Article 16.1 de la Convention

$P_{compo} = 4 \times PU$

Durant les périodes de vacances scolaires, toute sous composition donne lieu à l'application des pénalités décrites à l'Article 63 de la Convention.

### 67.4 Non réalisation de l'offre pour trains supprimés

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

L'objectif annuel fixé pour chaque année sur chaque Ligne de Service figure en Annexe QS04.

Les trains dont la suppression est due à un cas de force majeure ou cause exonératoire prévue à l'Article 67.7 sont exclus du calcul.

La pénalité est doublée lorsque l'information de la suppression n'est pas donnée aux voyageurs à J-1 à 17H et qu'une substitution n'est pas organisée par SNCF Voyageurs.

Seuls les trains dont au moins la moitié de leur parcours est supprimée sont considérés comme supprimés.

Les objectifs annuels par Ligne de Service pour les années 2027 à 2031 seront réajustés par Avenant sur la base des résultats observés 2022-2026, et des perspectives pour la période 2027-2031.

La pénalité est calculée selon la formule suivante :

$$P_n = P_{sup} * (A+C+2B) * [1-(1-O_n)*D/(A+B+C)]$$

Si  $P_n \leq 0$ , aucune pénalité n'est due.

$P_n$  = montant des pénalités pour trains supprimés de l'année n

$O_n$  = objectif de réalisation de l'offre de l'année N

A = nb de trains supprimés avec prévenance à J-1 17h

B = nb de trains supprimés sans prévenance à J-1 17h non substitués

C = nb de trains supprimés sans prévenance à J-1 17h 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 67.7.

$$P_{sup} = 5 \times PU$$

## 67.5 Qualité en gare et à bord

L'évaluation des critères est effectuée à partir des résultats définitifs des mesures réalisées par le prestataire mandaté par la Région, ainsi qu'énoncé à l'Article 58.1 de la Convention.

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.

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

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

• <b>Critères Qualités</b>
• Attention au client et Information à bord
• Attention au client et Information en gare
• Confort et propreté des trains
• Confort et propreté des gares
• Accessibilité des gares aux personnes à mobilité réduite

Les mesures prises en compte pour chaque critère sont détaillées dans le référentiel qualité en Annexe QS01.

Pour tous les critères, seuls les équipements devant être normalement présents, notamment conformément à l'Annexe QS01 de la Convention, et les prestations devant normalement être réalisées, sont pris en compte.

Les objectifs fixés sont les suivants :

<i>En %, par année</i>	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Attention au client et information voyageurs en gares	97	98	98	98	98	98,5	98,5	98,5	98,5	98,5
Confort et propreté en gares	96	97	97	97	97	97,5	97,5	97,5	97,5	97,5
Attention au client et information voyageurs dans les trains	95,5	96	96	96	96	96,5	96,5	96,5	96,5	96,5
Confort et propreté dans les trains	96	96,5	96,5	96,5	96,5	97	97	97	97	97
Accessibilité	97	97,5	97,5	97,5	97,5	98	98	98	98	98

Les objectifs sont à atteindre Lignes de Service.

L'écart à l'objectif fait l'objet d'une pénalité unitaire par dixième de point d'écart à l'objectif, dont la valeur dépend de la Ligne de Service concernée (selon Annexe QS01).

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 QS01), il est appliqué une pénalité unitaire de 500 € (conditions économiques 2022). 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 70.3 de la Convention.

Conformément aux stipulations de l'Article 67.7 de la Convention, aucune pénalité n'est due en cas de force majeure ou de survenance d'une cause exonératoire.

## 67.6 Qualité perçue

L'évaluation est effectuée à partir des résultats définitifs des mesures réalisées par le prestataire mandaté par la Région, ainsi qu'énoncé à l'Article 58.1 de la Convention.

Un minimum de 4 000 voyageurs ferroviaires seront interrogés chaque année, avec une répartition en deux vagues, soit au moins 2 000 voyageurs par semestre. Les vagues d'enquêtes auront lieu tous les ans en juin et en novembre et s'étaleront pendant environ 3 semaines.

L'enquête satisfaction, dont le contenu est précisé en Annexe QS02 comporte un certain nombre de mesures dont l'évolution sera suivie chaque année.

Le calcul porte sur le nombre cumulé de questions d'usagers satisfaits (très satisfaisant ou satisfaisant) par rapport à l'ensemble des questions, pour l'ensemble des questions répondues au cours de l'année concernée.

$$\text{Pourcentage de satisfaction} = \frac{\text{Nombre total annuel de questions ayant pour réponse très satisfait ou satisfait}}{\text{Nombre total annuel de questions répondues}}$$

Le résultat est formulé, pour chaque élément fonctionnel, en pourcentage de satisfaction du service Rémi, exprimé avec 2 décimales.

L'objectif annuel par Élément fonctionnel est déterminé en Annexe QS05.

Tout écart à ces objectifs fait l'objet d'une pénalité unitaire par dixième de point d'écart à l'objectif, dont la valeur dépend de l'élément fonctionnel concerné (selon Annexe QS05).

Conformément aux stipulations de l'Article 67.7 de la Convention, aucune pénalité n'est due en cas de force majeure ou de survenance d'une cause exonératoire.

## 67.7 Cas de neutralisation

La force majeure prévue à l'Article 11 constitue un cas de neutralisation du mécanisme de pénalité prévu à l'Article 67.

Par ailleurs, les évènements ci-après ont pour effet de neutraliser le mécanisme de pénalités prévus aux l'Articles 67 :

- Actes ou tentative d'actes de terrorisme et cyberattaques
- Pandémie (y compris les mesures légales ou réglementaires adoptées par les autorités administratives pour y faire face, et y compris celles concernant la pandémie Covid-19 postérieures à la signature de la Convention) ;
- Les conséquences de toute décision de justice, ou décision administrative.

Dès qu'elle en a connaissance, SNCF Voyageurs notifie à la Région l'évènement susvisé, son périmètre et sa durée prévisible. La Région a 15 jours pour contester le périmètre et la durée envisagés. Au-delà de ce délai, les dispositions sont réputées validées.

En complément, les grèves interprofessionnelles, reconnues comme telles au regard de la jurisprudence, et les grèves sur mot d'ordre national dont les leviers de négociations ne sont pas au sein de SNCF Voyageurs ont pour effet de neutraliser le mécanisme de pénalités prévu à l'Article 67.

## TITRE VIII : CONDITIONS FINANCIERES ET COMPTABLES DE L'EXPLOITATION

### Article 68 Principes généraux

Le Service contractualisé entre la Région et SNCF Voyageurs fait l'objet du régime financier détaillé ci-après et établi par les Parties afin d'assurer l'équilibre économique de la Convention, en tenant compte de la part de risque supporté par chacune d'elles dans le cadre de l'exécution du Service dans les conditions définies au 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 modifié et donne lieu à l'établissement d'un compte d'exploitation, communiqué chaque année selon le modèle défini en Annexe RF06 à la Convention.

Dans ce cadre, toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle émanant d'une juridiction française ou communautaire (en ce inclus la modification, création ou suppression d'une doctrine de l'administration fiscale), ou toute décision d'une autorité administrative (telle que l'Autorité de Régulation des Transports, l'Autorité des Normes Comptables...) prise postérieurement à la date de signature et dont les effets entreraient en vigueur postérieurement au 1<sup>er</sup> janvier 2022 est prise en compte par modification du forfait de charges C1, du C2 ou de conventions spécifiques selon sa nature.

Les Parties se coordonnent pour assurer une veille sur les projets de réformes pouvant impacter le régime financier de la Convention, et envisager le cas échéant toute action en la matière dans l'intérêt du Service.

La contribution financière de la Région est destinée à permettre l'équilibre économique de la Convention. Elle se calcule par différence entre les charges et les recettes. Elle fait l'objet d'ajustements tels que décrits à l'Article 80.

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 Voyageurs, 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 représentative de l'évolution attendue des charges. Les autres charges supportées par SNCF Voyageurs sont refacturées au réel à la Région (C2 et C3).

Au regard de ces charges, SNCF Voyageurs perçoit des recettes de trafic directement auprès des usagers, les compensations tarifaires versées par l'Etat sur le périmètre de la Convention, une contribution financière versée par la Région comprenant une compensation tarifaire au titre des tarifs sociaux nationaux visée à l'Article 72, ainsi que des recettes complémentaires liées à l'exploitation du Service.

Une trajectoire pluriannuelle d'évolution des recettes (R1) est définie pour fixer un objectif de recettes de trafic directement auprès des voyageurs. SNCF Voyageurs supporte un risque au travers de cet objectif de recettes. D'autres recettes font l'objet d'une prise en compte pour leur valeur réelle chaque année (R2), et au forfait pour les autres produits (R3).

Un mécanisme de réfections est mis en œuvre en cas d'inexécution du Service objet de la Convention.

Un mécanisme de pénalités vise en complément à inciter à l'atteinte des objectifs de qualité de service définis dans la Convention. Il bénéficie en priorité aux voyageurs selon les modalités d'indemnités de remboursement et d'indemnisation prévues à l'Article 49.

Enfin, un mécanisme d'intéressement aux recettes est mis en œuvre en cas d'écart à l'objectif de recettes fixé dans la Convention.

La trajectoire pluriannuelle de Contribution financière prévisionnelle est élaborée en prenant en compte la réalisation du programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs, figurant en Annexe MR01, et traité à l'Article 36.1.

SNCF Voyageurs 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 81.

Sauf stipulation contraire, tous les montants de la Convention sont exprimés en euros H.T (conditions économiques de 2021).

Les comptes de résultat du TER Centre Val de Loire sont établis selon la norme comptable française en vigueur.

Avec la perspective de l'ouverture à la concurrence, la maîtrise de la stratégie de gestion et de répartition des recettes de trafic va constituer un des piliers de la maîtrise générale du service. C'est à ce titre-là que la Région se réserve la possibilité de devenir collecteur des recettes commerciales du Service en cours d'exécution de la Convention.

Sur demande de la Région, les Parties examineront les modalités de mise en œuvre et d'adaptation du régime financier de la Convention tout en veillant au respect des équilibres financiers initiaux du Contrat. En cas de confirmation par la Région et sur la base d'un accord entre les Parties, un avenant à la Convention précisant le calendrier et la procédure de mise en œuvre pour le passage à ce nouveau régime financier de la Convention et les conséquences juridiques, techniques, économiques et fiscales en résultant sera conclu avant le 24 décembre 2023.

## **Sous-titre 1 : La détermination du forfait de charges**

### **Article 69 Forfait de charges C1 – Définition**

Le forfait de charges C1 comprend toutes les charges nécessaires à la réalisation du Service, à l'exception de celles inscrites en C2, en C3 et de celles faisant l'objet du programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs 2022-2031 figurant en Annexe MR01.

Les charges forfaitisées sont déterminées en fonction des règles de gestion propres à SNCF Voyageurs et en vigueur à la signature de la Convention. En dehors des cas prévus à l'Article 68 au 2<sup>ème</sup> alinéa, un changement de ces règles ne peut pas entraîner une évolution du forfait de charges C1. Les avenants à la Convention seront valorisés avec les règles de gestion en vigueur à la date de signature de l'avenant à la Convention.

Le forfait de charges C1, dont les composantes sont indivisibles, comprend notamment :

- La circulation des trains (y compris les trains circulant « à vide » pour des raisons techniques) :
  - Conduite et le cas échéant accompagnement ;
  - Energie de traction;
  - Affermage relatif au Blanc Argent.
- Le matériel roulant :
  - Location (emprunt et prêt) entre Activités ; y compris contrat de location spécifique entre SNCF Intercités et l'activité TER Centre-Val de Loire pour les matériels mis à disposition suite au transfert de la gouvernance des ex-lignes TETR en 2018. Ce contrat est élaboré sur le principe d'une location dry correspondant à une facturation par SNCF Intercités à l'activité TER Centre-Val de Loire du montant des charges de capital, taxe IFER, frais financiers et frais de gestion des matériels en location ; les charges de maintenance, nettoyage et logistique étant facturés séparément à l'activité TER Centre-Val de Loire de SNCF Voyageurs par les prestataires de maintenance ;
  - Entretien et nettoyage du matériel roulant (hors Programme d'opérations spécifiques et échanges d'organes majeurs repris en Annexe MR01 et hors opérations couvertes par d'autres conventions de financement spécifiques) ;
  - L'entretien et la maintenance des sites de maintenance et de remisage y compris les voies affectées à ou propriété de SNCF Voyageurs (hors DRR), utilisées pour la maintenance du Matériel Roulant dont la liste figure en Annexe MR03 ;
  - Les manœuvres de rames sur les sites de maintenance ;
  - Les manœuvres de rames entre sites de maintenance, voies de service et gares et la logistique des trains ;
- Les charges en gares :
  - Les redevances de prestations régulées fournies par SNCF Gares & Connexions liées :

- À la mise à disposition d'espaces ou de locaux dans le cadre du service de base ou au titre des prestations complémentaires ;
- Au préchauffage des rames.

Les charges des prestations en gare non régulées, dites prestations spécifiques (y compris les services d'accueil en gare de segments b et c) ;

- Les autres charges, relatives notamment :
  - Aux redevances liées aux fonctions support SNCF Voyageurs : SA SNCF, SNCF Voyageurs, Direction Déléguée TER... ;
  - Aux loyers, achats externes de fournitures et prestations ;
  - Aux impôts et taxes ;
  - Aux études et enquêtes dans la limite prévue à l'Article 22 ;
  - Aux mesures ordinaires de maintien de la sûreté (hors prestations régulées du Document de Référence de la Sûreté) et de la lutte contre la fraude, telles que décrites dans à l'Article 58 ;
  - Au forfait pour risque et aléas d'exploitation ;
  - A l'information des voyageurs, telle que décrite à l'Article 47 ;
  - Aux comptages manuels, tels que définis dans l'Article 20.2 ;
  - Au service routier REMI :
    - de substitution y compris ceux mentionnés dans l'Offre de transport de Référence définie à l'article 19.3
    - des lignes régulières routières sur la desserte du Blanc-Argent et Les Aubrais-Tours ;
    - missions visées en Annexe GN01
  - Aux actions nécessaires à la communication telles que définies au Titre IV (hors communication commerciale intégrée aux charges C2) ;
  - Les frais de réceptions et des évènements ou manifestations en gare visés à l'Article 26 ;
  - A la commercialisation et distribution des titres de transport telles que définies à l'Article 55, y compris l'ensemble des commissions de distribution versées et perçues

Le montant de forfait de charges C1 établi pour les années 2022 à 2031 (aux conditions économiques (CE) 2021) s'établit à :

Conditions économiques 2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Forfait de Charges C1 (en K€ 2021)	263 834	259 334	253 334	253 334	250 634	242 834	240 834	239 334	239 334	239 334

Cette trajectoire est basée sur l'Offre de Transport de Référence reprise en Annexe OT01. Le détail de sa constitution et les hypothèses sur laquelle elle repose figurent en Annexe RF10.

## **Article 70 Evolution du forfait C1**

### **70.1 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 transport théorique d'une part et de l'Offre de transport de Référence 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 Prévisionnel Annuel prévu à l'Article 79.1.

Pour l'ajustement du forfait C1 par rapport au montant en € 2021 figurant à l'Article 69, il est fait application des principes suivants :

- Sur l'offre de transport théorique, les évolutions prévues à l'Article 16 font l'objet d'un devis (positif ou négatif) en charges et en recettes au format de l'Annexe RF04 et d'une note explicative fournie par SNCF Voyageurs, 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 de transport de Référence, seules les évolutions des dessertes en trains kilomètres ou la mise en place de services de substitution peuvent donner lieu à une évolution du C1 et des recettes. 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 Voyageurs soumet à la Région, pour chaque circulation ou groupe de circulations, un devis en charge et recettes selon le format de l'Annexe RF04.
- La Région sera en droit d'obtenir dans son droit de contrôle prévu à l'Article 83 l'ensemble des éléments techniques permettant la justification des devis (évolution des roulements matériel, conducteurs, accompagnement...)
- L'impact sur les charges et l'objectif de recettes est intégré par voie d'avenant à la Convention

### **70.2 Modification du C1 liée à l'évolution de l'offre du Service**

Toute modification du Service fait l'objet d'un devis en charges et recettes au format de l'Annexe RF04, adapté si nécessaire. L'impact sur les charges et les recettes est intégré par voie d'avenant à la Convention.

### **70.3 Formule d'indexation du forfait de charges C1**

Le montant du forfait de charges C1 défini à l'Article 69 est indexé chaque année par une formule d'indexation qui s'appuie sur la structure des charges par grandes catégories. A chacune des catégories s'applique un indice représentatif de l'évolution de ces coûts.

L'indexation des charges C1 est appliquée chaque année à deux temporalités au titre de l'année A : pour l'établissement du Compte d'Exploitation Prévisionnel Annuel défini à l'Article 79 et pour la détermination de la Contribution Financière Définitive définie à l'Article 80.

Le montant du forfait de charges C1 est indexé selon la formule suivante, à appliquer autant d'années que nécessaire à partir de l'année 2022 comprise :

$$C1_A^{CE A} = (1 + P_A) \times C1_A^{CE A-1}$$

Avec :

$C1_A^{CE A}$  : le montant du forfait de charge C1 de l'année A (€ CE de A), ajusté, le cas échéant, par voie d'avenant

$C1_A^{CE A-1}$  : le montant du forfait de charge C1 de l'année A (€ CE de A-1), ajusté, le cas échéant, par voie d'avenant

$P_A$  : le coefficient de majoration de  $C1_A^{CE A-1}$  calculé selon la formule suivante :

$$P_A = \left( 70\% \frac{IMS A}{IMS A-1} \right) + \left( 24.2\% \frac{IPC A}{IPC A-1} \right) + \left( 1.3\% \frac{FODC4 A}{FODC4 A-1} \right) + \left( 4.5\% \times \left( 45\% \frac{ARENH A}{ARENH A-1} + 55\% \frac{Spot A}{Spot A-1} \right) \right)$$

Avec IMS l'indice de la masse salariale, défini comme suit :

$$\frac{IMS A}{IMS A-1} = k + \frac{ICHT - IME A}{ICHT - IME A-1}$$

Dans cette formule :

- k est une constante égale à l'écart entre l'évolution de la Rémunération Moyenne du Personnel en Place (RMPP) et l'évolution de l'indice ICHT-IME, entre l'année A et A-1

k a une valeur comprise entre 0 et 1%, son niveau maximum varie selon le palier de l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME :

- si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est inférieure à 1,5%, alors k est plafonnée à 1%;

- si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est comprise entre 1,5% et 3,5%, alors k est plafonnée à  $(3,5\% - \text{variation annuelle ICHT-IME})/2$  ;

- si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est supérieure à 3,5%, alors k = 0%.

- les valeurs des indices retenues pour l'année A-1 correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année A-1 (à l'exception de l'indice Spot dont le calcul est précisé ci-dessous),
- les valeurs des indices retenues pour l'année A correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année A (à l'exception de l'indice Spot dont le calcul est précisée ci-dessous).

Cette formule se base sur les indices suivants :

- **RMPP du Groupe Public ferroviaire SNCF** ; Source : Extrait de l'Avis de la Commission Interministérielle d'Audit Salarial du Secteur Public (CIASSP) publié en juillet de l'année N+1 et portant sur la validation de l'évolution de la RMPP entre N-1 et N, transmis par SNCF Voyageurs à l'Autorité Organisatrice
- **ICHT-IME** :  
Coût horaire du travail – Industries mécaniques et électriques - Base 100 décembre 2008  
Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001565183  
« Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008
- **IPC** :  
Indice des prix à la consommation (base 2015).  
Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001763866.

- **FODC4 :**

Indice mensuel du fioul domestique, hors TVA, pour une livraison de plus de 26999 litres (quantité C4). - Base 100 en janvier 1993

Source : Le Moniteur, site <https://www.services.lemoniteur.fr/indices-index>

- **Spot :**

Prix de marché de l'électricité, où le taux retenu pour le produit Spot correspond :

pour l'année A : moyenne des cotations journalières du produit Spot (Day-ahead fixing de 8h à 19h59 du lundi au vendredi) de l'année A

pour l'année A-1 : moyenne des cotations journalières du produit Spot (Day-ahead fixing de 8h à 19h59, du lundi au vendredi) de l'année A-1

Source : bourse européenne d'échange de l'électricité, site

[https://www.epexspot.com/fr/donnees\\_de\\_marche/dayaheadfixing](https://www.epexspot.com/fr/donnees_de_marche/dayaheadfixing)

Données de marché – Day-Ahead Fixing – EpexSpotAuction - Prix €/MWh.

- **ARENH :**

Accès régulé à l'électricité d'origine nucléaire historique fixée par décret.

Source : Arrêté du 17 mai 2011 fixant le prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique à compter du 1er janvier 2012, en vigueur à la signature de la Convention, site

<https://www.legifrance.gouv.fr>, dont l'article 1 mentionne « Le prix, mentionné au VII de

l'article 4-1 de la loi n° 2000-108 susvisée, de l'électricité cédée en application du même article de loi par Electricité de France aux fournisseurs de consommateurs finals sur le

territoire métropolitain continental ou de gestionnaires de réseaux pour leurs pertes est fixé hors taxes à 42 € par mégawattheure à compter du 1er janvier 2012. »

## 70.4 Calcul de l'indexation prévisionnelle

Pour l'élaboration du Devis Prévisionnel Annuel de l'année A + 1, décrit dans l'Article 79.1 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.

## 70.5 Modification d'indice

La formule d'indexation est revue pour définir le choix d'autres indices et de leur formule de raccordement :

- En cas de disparition ou de suspension de publication d'un indice ou d'une référence définie ci-dessus
- En cas de modification conséquente d'un des indices ou de leurs composants,

Toute modification de la formule d'indexation est ainsi régularisée par voie d'avenant à la Convention.

## 70.6 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, et elle est traitée par voie d'avenant à la Convention.

## **Sous-titre 2 : La détermination des charges facturées au réel**

### **Article 71 Définition des charges prises en compte « à l'euro l'euro »**

71.1 Charges prises en compte « à l'euro l'euro » relevant du fonctionnement

En complément du forfait de charges C1, les charges suivantes, dites C2, sont intégrées dans le calcul de la Contribution Financière « à l'euro l'euro » et refacturées à la Région à hauteur des montants supportés par SNCF Voyageurs. Elles sont facturées selon les DRR, DRG, DRS et couvrent :

- Les études réalisées au-delà du forfait de 100 jours et du devoir de conseil, telles que décrites à l'Article 22 ;
- La communication commerciale y compris les fiches horaires, selon les modalités décrites à l'Article 25 ;
- L'étude annuelle taux de fraude selon les conditions décrites à l'Article 58.3 ;
- Les prestations trains versées par Ile de France Mobilités, ainsi que le complément de charges au sol versé par Ile de France Mobilités à l'activité TER Centre-Val de Loire relevant des prestations trains, conformément à l'Article 17.2;
- L'ensembles des redevances associées aux prestations régulées figurant au Document de Référence des Gares (DRG) fournies par SNCF Gares & Connexions nettes des charges de capital prises en compte à l'Article 71.2;
- Les charges relatives à la Sûreté Ferroviaire ;
- Les charges liées au Matériel Roulant suivantes :  
L'ensemble des frais liés au démantèlement et au désamiantage au réel diminués des dotations aux amortissements au titre du composant démantèlement déjà versées par la Région pour les matériels démantelés tels que précisés à l'Article 34.2 ;
- le montant HT des redevances de location des matériels en crédit-bail visé à l'Article 32 ;
- Le coût d'exploitation du programme de transfert automatique des données de comptage (12 000€/N ; N étant le nombre de Régions exploitants le système ; indexé sur le coût des opérations de services) intégrant la prestation de collecte, de stockage et de mise à disposition des données brutes de comptage automatique telle que définie à l'Article 20.1
- 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 Rémi Train ;
- frais des prises en charge exceptionnelles des voyageurs routiers par SNCF Voyageurs conformément à l'Annexe GN01
- Les impôts et taxes imputables au périmètre du Service :

- La Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ou tout autre impôt ou taxe qui s’y substituerait ;
- La Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ou tout autre impôt ou taxe qui s’y substituerait ;
- La Taxe pour Frais de Chambre de Commerce et d’Industrie (TFCCI) ou tout autre impôt ou taxe qui s’y substituerait ;
- L’Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER) ou tout autre impôt ou taxe qui s’y substituerait ;

La Taxe sur les salaires ou tout autre impôt ou taxe qui s’y substituerait ; si une compensation par l’Etat de l’effet de la taxe sur les salaires sur la contribution devait se faire par un mécanisme de réduction d’une charge relevant des charges C1 après la date de signature de la Convention, SNCF Voyageurs s’engage à restituer à la Région l’allègement dont elle bénéficie sur le périmètre de la Convention pour l’année considérée lors du décompte.

- Les frais relatifs au Chéquier pour l’emploi calculés selon les modalités de l’Annexe TF01 ;
- Les frais de résiliation des contrats avec des tiers le cas échéant conformément à l’Article 9 ;
- Les redevances pour l’usage des infrastructures ferroviaires, dites également « péages SNCF Réseau », telles qu’elles figurent au Document de Référence du Réseau : redevances acquittées au titre des prestations minimales, et toutes autres redevances acquittées au titre des prestations commandées à SNCF Réseau et pour la réalisation du Service :

A la signature de la Convention, ces redevances comprennent :

- ✓ la redevance de marché,
- ✓ Redevance Complémentaire de Transport d’Electricité (RCTE)
- ✓ la redevance de circulation,
- ✓ la redevance complémentaire d’électricité,
- ✓ la redevance voies de service.

La redevance d’accès au réseau est acquittée par l’Etat 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), correspondant à la réalisation du service contractuel et dûment justifiés comme imputable à l’exécution de ce service.

## 71.2 Charges prises en compte « à l’euro l’euro » relevant de l’investissement

Les charges suivantes, dites C3, correspondent à une refacturation « à l’euro l’euro » des charges d’investissements refacturées à hauteur des montants supportés par SNCF Voyageurs :

- ✓ 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-Val de Loire visé à l'Annexe MR02 ;
  
- ✓ Charges de capital des gares : les charges annuelles d'amortissements des gares qui correspondent aux dotations aux amortissements des gares, déduction faite des reprises de subvention ;

La Région prend à sa charge ces coûts d'investissement correspondant à la réalisation du service contractuel. SNCF Voyageurs fournit le détail des immobilisations et du plan d'amortissement sur le seul périmètre des investissements de SNCF Voyageurs, à savoir les charges de capital du matériel roulant. SNCF Voyageurs fournit dans le décompte annuel le montant transmis par SNCF Gares & Connexions de la part relative aux charges de capital des gares.

## Sous-titre 3 : Les produits

### Article 72 Éléments constitutifs des produits

Les produits perçus par SNCF Voyageurs dans le cadre de la Convention sont constitués de :

- Les recettes directes du trafic, perçues auprès des usagers ;
- Les compensations pour tarifs militaires versées par l'Etat ;
- Les compensations pour les cartes orange soudées versées par IDFM ;
- Les compensations pour tarifs sociaux nationaux ;
- Les autres compensations versées par d'autres entités ;
- Les 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 Voyageurs est faite selon des règles internes en vigueur à la signature de la Convention (l'outil de répartition des trafics et recettes de SNCF Voyageurs).

La Région peut, à sa demande, obtenir une présentation complète des mécanismes de répartition des recettes sur le périmètre du Service et 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 83.

Par ailleurs, toute modification de ce modèle pouvant avoir un impact à la hausse comme à la baisse sur les recettes affectées au compte de l'Activité TER Centre-Val de Loire fait l'objet d'un avenant à la Convention.

### Article 73 Recettes directes du trafic

#### 73.1 Définition

L'objectif de recettes OR1 porte sur :

- les recettes directement perçues auprès des usagers hors les recettes directes relatives aux Pass Navigo soudés.
- les recettes liées aux abonnements ASR (Abonnements Scolaires Réglementés) et AIS (Abonnements Internes Scolaires), les abonnements attribués à des élèves par la Région sur des trajets liés au Service ne faisant pas l'objet de recettes.
- Les recettes liées aux 50% du chéquier régional pour l'emploi.

Les recettes directes RD1 du trafic sont les recettes définies ci-dessus effectivement perçues auprès des usagers et des autorités organisatrices.

Le terme recettes redressées RR1 désigne les recettes directes RD1 redressées des effets suivants :

- Les indemnités et remboursements versées aux voyageurs au titre de l'Article 49
- Les effets des grèves sur les recettes, hors grèves interprofessionnelles ou sur mot d'ordre national pour lesquelles SNCF Voyageurs ne dispose pas des leviers internes de nature à lever le conflit
- Les effets des services librement organisés mis en place par SNCF Voyageurs

Ces recettes sont réparties selon les modalités en vigueur à la signature de la Convention de l'outil de répartition des trafics et recettes de SNCF Voyageurs.

#### 73.2 Détermination de l'Objectif de recettes

Pour les années 2022 à 2032, l'objectif de recettes OR1 pour l'ensemble des dessertes du Service est ainsi fixé :

*En M€ HT aux conditions économiques 2021*

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
Objectif de recettes OR1	131,5	139	142	143,3	145

  

	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>
Objectif de recettes prévisionnel OR1	146,6	148,3	150	151,7	153,4

L'objectif recettes pour les années 2027 à 2031 sera réajusté comme suit :

- pour l'année 2027, sur la base des recettes réalisées 2026 retraitées d'évènements non récurrents ayant eu un impact significatif sur les recettes, après concertation et accord des Parties, augmentées de + 1,2%, en s'assurant du maintien de l'équilibre économique initial du contrat sur la durée résiduelle de la Convention.
- pour les années suivantes, sur la base d'une augmentation annuelle de + 1,2% par rapport à l'objectif de l'année précédente.

### 73.3 Mécanisme d'intéressement sur les recettes

L'écart entre les recettes réelles de l'année A et l'OR1 de cette même année, tel que précisé ci-avant, est partagé entre les Parties de la manière suivante :

- Dans une fourchette de + ou - quatre (4) % par rapport à l'OR1, la Région et SNCF Voyageurs partagent à parts égales (50/50) l'écart constaté,
- Au-delà de + ou - quatre (4) % par rapport à l'OR1, les Parties se revoient pour étudier les causes de l'écart et définir le partage de cet écart.

#### Neutralisation du dispositif d'intéressement sur les recettes :

La force majeure prévue à l'Article 11 de la Convention constitue un cas de neutralisation du dispositif d'intéressement sur les recettes prévu au présent Article.

Les évènements ci-après ont également pour effet de neutraliser le mécanisme d'intéressement sur les recettes prévu au présent Article pour la période considérée et sur le périmètre concerné :

- Actes ou tentative d'actes de terrorisme et cyberattaques
- Pandémie (y compris les mesures légales ou réglementaires adoptées par les autorités administratives pour y faire face, et y compris celles concernant la pandémie Covid-19 postérieures à la signature de la Convention) ;
- Les conséquences de toute décision de justice, ou décision administrative.

Dès qu'elle en a connaissance, SNCF Voyageurs notifie à la Région l'évènement susvisé, son périmètre et sa durée prévisible. La Région a 15 jours pour contester le périmètre et la durée envisagés.

Au-delà de ce délai, les dispositions sont réputées validées. En pareille hypothèse, l'OR1 de l'année considérée est alors diminué à due concurrence des pertes de recettes induites sur la période et le périmètre de neutralisation considérés.

### 73.4 Modification de l'Objectif de Recettes

L'objectif de recettes est modifié :

- lors de la signature d'avenants ayant un impact sur les recettes,
- dans le cadre du Devis Prévisionnel Annuel pour prendre en compte la hausse tarifaire prévisionnelle de l'année A+1 et celles réalisées les années antérieures depuis 2022, ainsi que

l'impact des travaux majeurs identifiés et intégrés dans l'offre de transport de référence de l'année A+1.

- lors du décompte définitif pour prendre en compte l'évolution de la tarification et notamment les hausses tarifaires,
- en cas de nouvelle offre de mobilité extérieure au groupe SNCF entrant en concurrence avec le Service. Les Parties conviennent de se rapprocher afin d'acter l'impact de cette nouvelle offre. L'Objectif de recettes est modifié à due concurrence.

### 73.5 Détermination des Recettes Redressées RR1

Les recettes redressées RR1 pour l'année n sont déterminées de la manière suivante :

$$RR1 = RD1 + \Delta I + \Delta G + \Delta SLO \text{ SNCF}$$

Où :

RD1 sont les recettes directes telles que définies au 73.1

- $\Delta I$  est l'indemnité versée sur l'année n par SNCF Voyageurs aux usagers au titre de l'Article 49
- $\Delta G$  est l'impact sur les recettes des grèves locales ou sur mot d'ordre national pour lesquelles SNCF Voyageurs dispose des leviers internes de nature à lever le conflit
- $\Delta SLO \text{ SNCF}$  est l'impact sur les recettes des services librement organisés mis en place par SNCF Voyageurs

Le calcul de  $\Delta G$  est réalisé selon les modalités de l'Annexe RF07.

## Article 74 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 la Région :

- Les compensations pour tarifs militaires et parlementaires versées par l'Etat telles que déterminées par le traitement Thémis,
- Les compensations pour tarifs sociaux nationaux versées par la Région, hormis celles prises en compte dans les recettes directes, telles que déterminées par le traitement de l'outil de répartition des recettes et trafic de SNCF Voyageurs ou par des conventions et avenants spécifiques, pour la seule activité TER Centre-Val de Loire,
- Les contreparties financières reçues par SNCF Voyageurs liées aux accords tarifaires conclus par la Région avec différents partenaires : régions limitrophes, SNCF Voyageurs / Activité Intercités, SNCF Voyageurs / Activité Voyages, AOM intra-régionales, collectivités locales ou entreprises, autres, ainsi que les contreparties Pass Navigo (ou toute autre dénomination qui pourrait lui être substituée) versées par Ile de France Mobilités ;

## Article 75 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, les prestations après-vente pour le transport de voyageurs et les subventions d'exploitation versées par des tiers) est fixé forfaitairement. Ce montant est indexé avec l'indice IPC (*services divers*).

En k€ constants 2021

	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Recettes forfaitaires R3	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200

2028	2029	2030	2031
------	------	------	------

Recettes forfaitaires R3	1 200	1 200	1 200	1 200
--------------------------	-------	-------	-------	-------

## **Sous-titre 4 : La contribution financière de la Région**

### **Article 76 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 les compléments tarifaires régionaux relatifs au chéquier régional vers l'emploi,
- d'une prise en charge pour la réduction accordée dans le cadre du dispositif MULTI.

### **Article 77 Estimation préalable**

SNCF Voyageurs 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 et des charges C3 pour l'année suivante, préalablement à la transmission du Devis Prévisionnel Annuel.

### **Article 78 TVA applicable**

Les compensations tarifaires versées par la Région, constituant un complément de prix suivent la réglementation et la jurisprudence en vigueur en matière de TVA, et sont grevées de la TVA au taux en vigueur appliqué au montant des compensations réelles issues de l'outil de répartition des trafics et recettes de SNCF Voyageurs.

Par défaut, à la date de signature de la présente convention, assujetties à la TVA :

- les compensations sociales nationales calculées comme l'écart de recettes entre les tarifs sociaux nationaux décidés par l'Etat et l'application du système tarifaire national qui s'impose à la Région ;
- les compléments tarifaires régionaux relatifs au chéquier régional vers l'emploi, décrits à l'Annexe TF01.
- d'une prise en charge pour la réduction accordée dans le cadre du dispositif MULTI

## **Article 79 La contribution financière annuelle prévisionnelle**

### **79.1 Contenu du Devis Prévisionnel Annuel**

Le Devis Prévisionnel Annuel est établi à partir du Plan de Transport de Référence tel que défini à l'Article 16.

SNCF Voyageurs transmet à la Région, au plus tard le 10 septembre, le Devis Prévisionnel Annuel de l'année suivante, au format de l'Annexe RF01. 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 :

- La prévision du forfait de charges C1 basé sur :

La consistance de l'offre de référence,  
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 70.4
- L'estimation prévisionnelle des charges C2 selon le détail de l'Article 71.1., décrit pour chaque item,
- L'estimation prévisionnelle des charges C3 selon l'Article 71.2,
- L'objectif de recettes conformément à l'Article 73.2,
- L'estimation des recettes R2 conformément à l'Article 74,
- L'estimation des autres produits R3 conformément à l'Article 75,
- La contribution régionale d'exploitation calculée selon les modalités de l'Article 79.2,
- Ses échéanciers de versement selon les modalités de l'Article 79.3 valant appels de fonds.

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

En cas d'écart important entre le montant des acomptes pour l'année A et le Devis Prévisionnel Annuel actualisé, les Parties peuvent décider d'un commun accord de modifier les montants des derniers acomptes restant à verser au titre de l'année A afin de diminuer cet écart et donc la régularisation à intervenir l'année A+1 lors de l'approbation du Décompte Définitif.

## 79.2 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 :

$$\mathbf{CF = C1 + C2 + C3 - OR1 - R2 - R3 + (CTS + CTRS + TVA)}$$

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 70.4 (HT),

C2 sont les charges prévisionnelles prises en compte « à l'euro l'euro » C2 (HT),

C3 sont les charges prévisionnelles prises en compte « à l'euro l'euro » C3 (HT),

OR1 est l'objectif de recettes défini à l'Article 73.2,

R2 sont les recettes prévisionnelles définies à l'Article 74,

R3 sont les produits prévisionnels définis à l'Article 75,

CTS est la compensation prévisionnelle pour tarifs sociaux nationaux telle que définie à l'article 72,

CTRS est le complément tarifaire régional relatif au chéquier régional vers l'emploi et au MULTI

TVA est appliquée selon l'Article 78.

La Région adresse à SNCF Voyageurs, au plus tard le 31 octobre, ses remarques relatives au Devis Prévisionnel Annuel. Elle lui notifie les montants retenus de la contribution financière.

En cas de désaccord persistant au 30 novembre de l'année A, la Région verse à SNCF Voyageurs à compter de janvier A+1 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 A et indexés suivant la formule de l'Article 70.3.

## 79.3 Versement de la contribution financière prévisionnelle

Au premier jour du mois, la Région verse à SNCF Voyageurs des acomptes mensuels correspondant chacun au douzième de la contribution financière prévisionnelle annuelle telle que définie à l'Article 79.2, hormis pour la part C3 de cette contribution qui est versée en une seule fois en janvier. Toutefois, la Région versera l'acompte de janvier au 10 janvier. Le versement de l'acompte de juillet 2022 se fera à la date du 20 juillet 2022 et intégrera la part C3.

En cours d'année, en cas de mise en œuvre d'une modification du Service assuré par SNCF Voyageurs, notamment concernant les dessertes ou la tarification régionale, les acomptes seront ajustés au plus tard deux mois après la signature de l'avenant à la Convention, sur la base d'un Devis Prévisionnel Annuel modificatif présenté sous le même format que le Devis Prévisionnel Annuel initial.

Lors de la transmission du devis actualisé prévu à l'Article 16, en cas d'écart significatif par rapport au devis initial, les parties peuvent convenir d'ajuster les acomptes restant à verser sur la base de ce devis actualisé.

## **Article 80 La contribution financière définitive**

### **80.1 Contenu du décompte définitif**

#### **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 70.3.

En même temps que le décompte définitif, SNCF Voyageurs transmet à la Région le détail du calcul de son montant définitif (service 2022 et la liste de ses modifications par avenant avec le détail de leurs impacts sur les charges) et de son indexation définitive.

#### **Les charges facturées au réel C2**

En même temps que le décompte définitif, SNCF Voyageurs transmet à la Région le montant réel des charges C2. Elle détaille précisément le calcul pour chaque item repris à l'Article 71.1.

#### **Les charges facturées au réel C3**

En même temps que le décompte définitif, SNCF Voyageurs transmet à la Région le montant réel des charges C3. Elle détaille précisément le calcul pour chaque item repris à l'Article 71.2.

#### **Les produits**

L'objectif de recettes et les modalités de son calcul sont rappelés dans le décompte définitif.

Les montants définitifs des recettes et produits, selon la décomposition mentionnée à l'Article 72, sont transmis à la Région, ainsi que le montant de l'intéressement recettes comme précisé à l'article 73.3.

#### **Les réfections de charges sur l'Offre de Transport de Référence**

SNCF Voyageurs établit le décompte des trains km supprimés, par rapport à l'Offre de de Transport de Référence tel que défini à l'Article 16.

#### **Les pénalités**

SNCF Voyageurs transmet en même temps que le décompte définitif le détail de son calcul des différentes pénalités visées aux Articles 22 (comptages), 58 (lutte contre la fraude), 67 (qualité de service, réalisation de l'offre, ponctualité et respect des capacités), et 47.4 (information horaire suite au changement de Service Annuel).

Par ailleurs, la somme totale annuelle de ces pénalités ne peut pas excéder la somme de 2,2 M €.

Dans le cas où ce plafond est atteint deux années consécutives, les Parties se revoient pour bâtir un plan d'actions et étudier les évolutions des mécanismes d'incitations permettant d'éviter une atteinte récurrente du plafond, sans toutefois que le montant du plafond précité puisse être remis en cause.

#### **Les réfections pour non tenue des guichets**

SNCF Voyageurs transmet en même temps que le décompte définitif le détail de son calcul des réfections liées à la tenue des guichets dans le respect de l'Annexe DB01 (Article 55.2).

## 80.2 Transmission

SNCF Voyageurs 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 RF02. 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 de l'année n,
  - Les impacts de tous les avenants,
  - L'historique et le calcul définitif de l'indexation du forfait de charges C1 conformément à l'Article 70.3,
- Les montants définitifs des charges C2 conformément à l'Article 71.2 en joignant les justificatifs selon l'Annexe RF02,
- Les montants définitifs des charges C3 conformément à l'Article 71.3,
- L'objectif de recettes conformément à l'Article 73.2,
- Les montants définitifs des recettes, selon la décomposition mentionnée à l'Article 72,
- Le détail du calcul des recettes redressées RR1 mentionné à l'Article 73.5,
- Le bilan de l'indemnisation des voyageurs effectuée selon les modalités définies à l'Article 49, 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,
- Le détail du calcul des réfections pour non-respect des horaires d'ouverture des guichets (Rg) conformément à l'Article 55.2,
- La consommation effective des services supplémentaires commandés (Article 18).
- La contribution financière régionale définitive calculée selon les modalités de l'Article 80.3,
- Le calcul des réfections de charges (Rch)
- Les montants définitifs des CTS et CTRS
- Le calcul de la TVA

## 80.3 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 selon la formule suivante :

$$\mathbf{CF = C1 + C2 + C3 - OR1 + IR - R2 - R3 - Rch - Rg - P + CC + (CTS + CTRS + TVA)}$$

Où

- CF est la contribution financière définitive de la Région,
- C1 est le forfait de charges tel que défini à l'Article 69 (HT),
- C2 sont les charges réelles constatées et justifiées C2 tel que défini à l'article 71.1 (HT),
- C3 sont les charges réelles constatées et justifiées C3 tel que défini à l'article 71.2 (HT)
- OR1 est l'objectif de recettes défini à l'Article 73.2,
- IR est l'Intéressement sur Recettes défini à l'Article 73.3 avec  $IR = \frac{1}{2} (OR1 - RR1)$
- R2 sont les recettes réelles telles que définies à l'Article 74,
- R3 sont les produits forfaitaires indexés tels que définis à l'Article 75,
- Rch sont les réfections de charges pour non réalisation de l'offre telles que calculées ci-dessous,
- Rg sont les réfections de charges pour non-respect des horaires des guichets telles que définies à l'Article 55.2
- P le montant total des pénalités visées à l'Annexe PC02, après déduction (dans la limite d'1,5 M€) du montant des indemnités versées aux voyageurs définies à l'Article 49; dans le cas où ces indemnités sont supérieures à 1,5 M€, SNCF Voyageurs prend à sa charge ce dépassement.
- CC est la contribution complémentaire pour les services supplémentaires définis à l'Article 18,

- CTS est le montant réel des compensations pour tarifs sociaux nationaux,
- CTRS est le complément tarifaire régional relatif au chéquier régional vers l'emploi et au MULTI
- TVA est la TVA appliquée selon l'Article 78

#### Réfections de charges pour non réalisation de l'offre Rch

Il est appliqué une réfaction sur le forfait de charges C1 aux conditions économiques de 2022 et indexée selon la formule d'indexation du C1, dès le 1<sup>er</sup> Tkm non réalisé de l'Offre de Transport de référence telle que définie à l'Article 16.1. La réfaction appliquée est de :

- 3,5€/Tkm en cas de non réalisation suite à des grèves, et non substituée ;
- 2,8€/Tkm en cas de non réalisation suite à des travaux, et non substituée ;
- 1,9 €/Tkm en cas de non réalisation dans les autres cas, au-delà du forfait de 200 000 train / km.

#### 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 Voyageurs 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.

Tous montants de charges C2 ou C3 non connues par la Direction régionale TER Centre-Val de Loire de SNCF Voyageurs à la date dudit règlement, sont répercutés sur la Contribution Financière Définitive de l'exercice au cours duquel ils sont réglés par SNCF Voyageurs.

### 80.4 Cas d'un désaccord partiel

En cas de désaccord sur les montants présentés par SNCF Voyageurs, la Région adresse à SNCF Voyageurs, 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 Voyageurs, 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 94.

### 80.5 Intérêts de retard

En cas de retard de versement des sommes dues par l'une ou l'autre des parties, aux conditions de la 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.

## 80.6 Coordonnées

Pour SNCF Voyageurs, ces versements s'effectuent au Crédit Agricole Corporate & Investment Bank à Paris, sur le compte ouvert au nom de SNCF Voyageurs sous le numéro :

Pour l'exploitation : 31489 00010 00261646151 47  
RIB SNCF Voyageurs TER Centre  
TITULAIRE DU COMPTE : SNCF Voyageurs TER Centre  
DOMICILIATION : Crédit Agricole CIB  
CODE BANQUE : 31489  
CODE GUICHET : 00010  
N° COMPTE : 00261646151  
CLE RIB : 47  
IBAN

ZONE 1 : FR76  
ZONE 2 : 3148  
ZONE 3 : 9000  
ZONE 4 : 1000  
ZONE 5 : 2616  
ZONE 6 : 4615  
ZONE 7 : 147  
BIC associé : BSUIFRPP

Pour la Région, ces versements s'effectuent sur le compte suivant :

Titulaire du compte : Paierie régionale du Centre  
Domiciliation : BDF Orléans  
CODE BANQUE : 30001  
CODE GUICHET : 00615  
N° COMPTE : C4540000000  
Cle rib / 51

### Article 81 Information de la Région

La Région, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, doit disposer, en toute transparence, de l'ensemble des informations nécessaires à l'organisation et au suivi de l'exécution de la Convention, sans que ne puisse y faire obstacle le secret des affaires, dans le cadre défini à l'article L2121-19 du code des transports.

A cet égard, un PGIC est établi par la Région, conformément à l'Article 89.2 de la Convention.

En plus des informations mentionnées dans les autres articles de la Convention, SNCF Voyageurs fournit à la Région :

- les éléments de reporting régulier (tableaux de bord mensuels et trimestriels) spécifiés à l'Annexe PC01, conformément aux formats annexés et assortis d'éléments d'analyse,
- avant le 30 juin de chaque année, le Rapport annuel visé à l'article L. 2141-11 du code des transports, au format spécifié en Annexe PC04,
- les informations particulières ponctuelles sollicitées par la Région, dans les conditions définies à l'article L2121-19 du code des transports.

L'Annexe PC01 stipule les dates de communication des informations de SNCF Voyageurs à la Région.

### Article 82 Conseil et alerte de la Région

Le bilan de l'obligation régulière de conseil qui pèse sur SNCF Voyageurs, 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 par Ligne de Service et par gare des utilisateurs (fréquentation, flux, attentes et réclamations...), la tarification, les utilisations du Matériel Roulant 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 définies à l'Article 90, SNCF Voyageurs et la Région partagent les résultats des études qu'elles mènent en vue du développement du Service.

SNCF Voyageurs apporte, de surcroît, son expertise aux études menées directement par la Région.

Au titre de son obligation d'alerte, lors de la survenance de tout évènement préjudiciable à la bonne exécution de la Convention, SNCF Voyageurs doit saisir la Région dès qu'elle en a connaissance.

Sans préjudice de la mise en jeu de la responsabilité de SNCF Voyageurs, tout manquement à cette obligation de conseil entraîne l'application d'une pénalité forfaitaire d'un montant de 5 000 euros, dans la limite de 3 par année, après mise en demeure par la Région et en l'absence de suite donnée par SNCF Voyageurs. Les conséquences attachées à cette absence de respect de l'obligation de conseil donnent lieu à une concertation entre les Parties afin d'évaluer le niveau de prise en charge par SNCF Voyageurs.

### Article 83 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'exécution du Service. 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 Convention ;

- procéder au contrôle sur place des renseignements, informations et/ou documents communiqués dans le cadre de la Convention et de ses Annexes ;
- faire usage, à tout moment, de son droit d'audit auprès de SNCF Voyageurs. 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 Voyageurs compétent, la Région informe SNCF Voyageurs par courrier recommandé avec avis de réception, de toute demande d'accès dans un délai de dix jours ouvrés avant l'exercice de ce contrôle. Ce courrier contient à minima le périmètre du contrôle, les prénom, nom, fonction et entité à laquelle les personnes désignées pour effectuer celui-ci appartiennent. En cas d'urgence signifiée par la Région, ce délai est réduit à quatre jours ouvrés.

La durée du contrôle, limitée, sera convenue entre les Parties. Les agents chargés du contrôle ou les auditeurs doivent se conformer au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les locaux de SNCF Voyageurs que SNCF Voyageurs communique par tout moyen.

Le contrôle exercé par la Région ne peut en aucun cas s'étendre au-delà du périmètre du Service, ni au respect des règles de sécurité de circulation, domaine qui est couvert par le contrôle de l'Etat. La Région ne peut en particulier pas se substituer aux organismes tels que l'ART ou l'EPSF.

Le contrôle réalisé par la Région ou ses mandataires habilités se déroule dans le respect des règles de confidentialité définies à l'Article 89 de la Convention. La Région s'engage à imposer à tout tiers qu'elle missionne et aux préposés de ce dernier, la signature d'un engagement individuel de confidentialité préalable.

Le pré-rapport d'audit ou de contrôle est adressé par la Région à SNCF Voyageurs en format révisable, accompagné de la liste des éléments complémentaires nécessaires et disponibles. SNCF Voyageurs dispose d'un délai de vingt-et-un (21) jours pour faire valoir ses observations à la Région et transmettre les éléments complémentaires nécessaires et disponibles. En cas de non prise en compte des observations formulées par SNCF Voyageurs, la Région s'engage à les annexer au rapport définitif ainsi que la liste des éléments complémentaires non fournis et les raisons invoquées. Un exemplaire du rapport définitif d'audit est remis gratuitement à SNCF Voyageurs.

La désignation par la Région de ses mandataires doit être réalisée de manière à éviter tout conflit d'intérêt, de sorte que la Région s'interdit de désigner tout prestataire dont l'activité d'exploitation ferroviaire, ou celle de son actionnaire principal est susceptible d'entrer directement en concurrence avec celle exercée par SNCF Voyageurs au titre de la Convention.

Les relevés d'observations dans les trains et autocars, gares et haltes, réalisés par la Région, ne font pas l'objet d'une information préalable de SNCF Voyageurs.

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 Voyageurs fournit 20 cartes nominatives annuelles de libre circulation en 1<sup>ère</sup> classe, utilisables sur les lignes SNCF Voyageurs comprises dans les Régions Centre-Val de Loire, 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 20 attributaires avant le 30 novembre, pour l'année suivante.

## **Article 84 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 par SNCF Voyageurs d'un délai ou d'une date d'échéance inscrit dans la

Convention, ou lorsque le document transmis par SNCF Voyageurs à la Région est incomplet ou non conforme au format de son Annexe, dans les conditions précisées ci-après.

Lorsqu'un courrier électronique de rappel au Directeur TER Centre-Val de Loire et au responsable du suivi de l'exécution de la Convention préalablement désigné par ses soins, SNCF Voyageurs 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 Convention, la Région adresse un courrier électronique de rappel est adressé au Directeur TER Centre-Val de Loire et au responsable du suivi de l'exécution de la Convention préalablement désigné par ses soins, SNCF Voyageurs 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 85 Pilotage-Reporting**

### **85.1 Suivi de la Convention**

La mise en œuvre de la 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 Voyageurs, du Directeur TER Centre-Val de Loire 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 Voyageurs, du Directeur TER Centre-Val de Loire 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.

### **85.2 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 Voyageurs fournit à la Région en amont de celui-ci et au plus tard le 10<sup>ème</sup> jour ouvré du mois l'ensemble les éléments de suivi de la production (ponctualité, conformité des compositions et réalisation de l'offre.) tels que définis aux articles 57 à 59 de la Convention.

Il est rendu compte par SNCF Voyageurs à la Région des causes, des effets et des mesures prises pour faire face à une situation très fortement perturbée au plus proche du Comité de Production.

### **85.3 Suivi de la qualité**

Un Comité Technique « Qualité » semestriel est mis en place pour examiner l'ensemble des éléments constituant la qualité.

## 85.4 Suivi commercial

Un comité technique commercial se réunit une fois par mois. Afin de permettre un travail de qualité de ce comité technique, SNCF Voyageurs fournit à la Région en amont de celui-ci l'ensemble les éléments de suivi commercial (recettes...) tels que définis à l'Annexe AC03 de la Convention.

A cette occasion, un point sur les actions commerciales en cours ou à venir est réalisé, conformément à l'Article 25.

## **Article 86 Concertation**

### 86.1 Participation aux comités de suivi des dessertes ferroviaires

SNCF Voyageurs participe aux réunions du comité de suivi des dessertes ferroviaires institué par la Région en application de l'article L. 2121-9-1 du code des transports et du décret n° 2018-1364 du 28 décembre 2018.

Dans ce cadre, SNCF Voyageurs, en lien avec SNCF Réseau, contribue à l'élaboration des sujets soumis à concertation et apporte les réponses aux questions qui la concernent (y compris au travers d'une présentation).

### 86.2 Suivi des thématiques relatives aux gares et haltes

Conformément à l'article L. 2111-9-3 du Code des transports et aux dispositions du décret n° 2019-728 du 11 juillet 2018, SNCF Voyageurs est membre des comités de concertation pour la gestion des gares ferroviaires de voyageurs.

Dans ce cadre, SNCF Voyageurs, en lien avec SNCF Gares & Connexions contribue à l'élaboration des sujets soumis à concertation et apporte les réponses aux questions qui la concernent.

## TITRE X : DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 87 Modifications de la Convention

#### 87.1 Réexamen

A la demande de l'une des parties, en cas de survenance d'un évènement extérieur aux Parties, imprévisible à la date de conclusion de la Convention et bouleversant temporairement l'équilibre de la Convention, il sera procédé à un réexamen de ses stipulations.

En pareille hypothèse, les Parties conviennent d'examiner les moyens d'adapter la 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 Voyageurs, à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, et sur la base des justificatifs fournis par la Partie demandeuse.

#### 87.2 Modification par voie d'avenant

Sans préjudice de toute autre stipulation prévoyant le réexamen ou l'évolution de certaines conditions d'exécution de la Convention et sauf stipulation contraire, toute modification de la 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.

Est d'ores et déjà prévue entre les Parties, la faculté de procéder aux modifications suivantes :

- pour permettre la prise en charge de prestations supplémentaires et/ou nouvelles que la Région estimerait nécessaires à la bonne réalisation de la Convention.
- celles permettant l'adaptation des modalités d'exécution du Service aux nouvelles technologies, notamment lorsqu'elles ont pour effet ou pour objet d'améliorer l'empreinte écologique de celui-ci ;
- celles permettant l'exécution de chacun des projets faisant l'objet du programme d'investissements mentionné à l'Article 36.2 et défini à l'Annexe RF03, afin de préciser leurs modalités opérationnelles, techniques et financières de mise en œuvre ainsi que leur impact sur la Convention ;
- modifications de l'environnement concurrentiel qui a prévalu à la signature de la convention ayant un impact significatif sur la réalisation du Service, sur les coûts associés et sur la qualité du service

A compter de la réception de la demande évoquée au premier alinéa ci-dessus, les Parties s'engagent à procéder à l'examen de la demande de modification et, le cas échéant, à aboutir dans les trois mois à un accord formalisé par voie d'avenant à la Convention.

### Article 88 Fin de convention

#### 88.1 Terme normal

Conformément à l'Article 4, la Convention prend fin le 31 décembre 2031 à 23h59.

A l'expiration normale de la Convention, il est procédé à un apurement des comptes entre les Parties, SNCF Voyageurs étant indemnisée conformément aux stipulations de l'Article 88.4 relatif au sort des biens.

En cas d'accord, le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de douze (12) mois suivant l'expiration de la Convention.

A défaut d'accord entre les Parties sur l'apurement des comptes, il est fait application de l'Article 94 relatif au règlement des litiges.

En cas d'ouverture progressive à la concurrence tel que défini à l'Article 12, il est procédé à un apurement des comptes entre les Parties sur le périmètre de chaque lot ouvert à la concurrence. En cas d'accord, le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de douze (12) mois suivant l'expiration de la Convention.

A défaut d'accord entre les Parties sur l'apurement des comptes, il est fait application de l'Article 94 relatif au règlement des litiges.

## 88.2 Fin anticipée/résiliation/résiliation partielle

Par ailleurs, au titre de ses prérogatives de puissance publique, la Région peut, à tout moment, résilier totalement ou partiellement la Convention avant son terme normal.

En pareille hypothèse, et en dehors de l'application de l'Article 12, étant entendu l'équilibre économique qui a présidé à la conclusion de la Convention, notamment les hypothèses de mutualisations et de performances, la Région indemnise SNCF Voyageurs du préjudice résultant de la résiliation totale ou partielle dans les conditions suivantes :

- Montant des sommes décaissées par SNCF Voyageurs au titre des dépenses de fonctionnement liées à l'exécution de la Convention ;
- Indemnisation conformément à l'Article 88.4 relatif au sort des biens en fin de Convention ;
- Montants des investissements non amortis directement utiles à l'exécution de la Convention et à la poursuite du service ;
- Manque à gagner subi par SNCF Voyageurs égal à la moyenne actualisée des résultats courants avant impôts obtenus par SNCF Voyageurs pendant les exercices écoulés multiplié par la durée restant à courir de la présente Convention ;
- Montants correspondants aux effets de démutualisation et de désoptimisation induits ;
- Montants des coûts supportés par SNCF Voyageurs dûment justifiés liés à la résiliation ou modifications de contrats en cours.

En cas de résiliation partielle de la Convention, les montants visés ci-avant dus par la Région seront définis en fonction du périmètre concerné par ladite résiliation.

Le montant des sommes dues à SNCF Voyageurs, éventuellement diminué de celles qui pourraient être dues à la Région, est arrêté entre les Parties deux (2) mois avant la date de fin anticipée totale ou partielle de la Convention, sur justificatifs produits par SNCF Voyageurs.

Le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de neuf (9) mois suivant la date de prise d'effet de la résiliation totale ou partielle de la Convention.

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 Voyageurs.

## 88.3 Résiliation pour faute

La Région dispose du droit de prononcer la déchéance de SNCF Voyageurs en cas de faute grave ou répétée de cette dernière. Dans un tel cas la résiliation n'ouvre droit qu'à la seule indemnisation des montants non amortis.

Avant toute mise en œuvre de cette disposition, la Région devra mettre en demeure SNCF Voyageurs par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant dans celle-ci la faute grave ou répétée reprochée, la faculté pour l'exploitant d'effectuer des observations et la nature de la sanction susceptible d'être prise. SNCF Voyageurs formule ses observations écrites sous un délai de 30 jours auxquelles la Région doit répondre par écrit. A la suite de la réponse apportée par la Région et si SNCF Voyageurs n'a pas remédié aux manquements qui lui sont reprochés, alors la Région pourra résilier la Convention.

La résiliation prend effet à la date indiquée dans la notification de la décision.

## 88.4 Sort des biens

Le sort des biens est défini à l'article 21 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, et décliné en partie au décret n° 2019-851 du 20 août 2019 relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires.

Les Parties conviennent que les biens utilisés par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la Convention, éligibles au transfert en application de l'article 21 de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire, y compris ceux faisant l'objet d'une livraison postérieure au 25 décembre 2023, peuvent faire l'objet d'un transfert prévu à l'article 21 de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire.

Dans le délai de dix-huit mois précédant la date effective du transfert et au plus tard 12 mois avant ce terme, les Parties établissent contradictoirement un inventaire complet des biens à transférer et un procès-verbal de son état, avec l'assistance d'un ou de plusieurs experts indépendants, désigné(s) par les Parties.

SNCF Voyageurs s'engage à remettre les biens nécessaires au Service qui ont vocation à être transférés dans un état normal d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge, de leur état normal d'usure et de leur usage.

Si des travaux de remise en état s'avèrent nécessaires du fait d'un défaut d'entretien avéré de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs assure sous sa responsabilité les travaux de remise en état et en assume la charge financière.

Les Parties conviennent de traiter toutes les conséquences sur ladite Convention de la décision de la Région d'activer le transfert d'un ou plusieurs biens en application dudit article 21 par voie d'avenant avant la date effective du transfert.

Dans l'hypothèse où SNCF Voyageurs supporterait une régularisation de la TVA déduite en amont lors de l'acquisition du matériel roulant ou d'ateliers de maintenance ainsi que celle des terrains y afférents ou d'autres biens, l'Autorité Organisatrice s'engage à verser à SNCF Voyageurs, le montant de la TVA régularisée.

Les conventions relatives au financement de l'acquisition de matériel roulant ou de la réalisation d'installation de maintenance sont listées à l'Annexe MR04.

## **Article 89 Confidentialité**

### 89.1 Principes généraux

Pendant toute la durée de la Convention et pendant trois (3) années civiles suivant son terme, les Parties s'engagent à traiter toutes les informations liées à la Convention comme strictement confidentielles et non divulguables.

Les Parties s'engagent ainsi à :

- prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que leurs employés, dirigeants, administrateurs, agents, sous-traitants, prestataires et mandataires amenés à avoir connaissance de ces informations confidentielles dans le cadre de leurs missions soient informés de cette obligation de confidentialité et en respectent la teneur. Les tiers missionnés par la Région et SNCF Voyageurs s'engagent à signer préalablement un engagement individuel de confidentialité ;
- ne pas exploiter les informations commercialement sensibles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la négociation ou de la mise en oeuvre de la Convention.

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.

Préalablement à toute divulgation ou utilisation d'une quelconque information relative à la Convention et l'application des points (i), (ii) et (iii) du paragraphe précédent, chaque Partie notifie sans délai à l'autre la raison qui lui impose de divulguer les informations, cela afin de fournir à l'autre Partie la possibilité soit de contester cette divulgation ou utilisation, soit d'en agréer le moment et le contenu.

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.

## 89.2 Mise en place d'un plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires

Conformément à l'article L. 2121-19 du Code des transports et dans la perspective de l'ouverture à la concurrence du service public de transport ferroviaire de voyageurs, la Région met un place un plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires (PGIC) dans les conditions prévues par le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés, et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires.

Le PGIC adopté par la Région est applicable à la Convention.

Dans ce cadre, SNCF Voyageurs transmet à la Région, à sa demande, toute information relative à l'organisation ou à l'exécution des services et missions faisant l'objet de la Convention, sans que puisse y faire obstacle le secret des affaires.

Les modalités d'échange d'informations entre les Parties en respect du PGIC sont précisées en Annexe GN06.

## **Article 90 Propriété intellectuelle**

### **90.1 Principes généraux**

Chacune des Parties demeure le propriétaire exclusif de ses licences, marques, logos et de tous autres éléments protégés ou protégeables au titre de la propriété intellectuelle et/ou industrielle et/ou artistique.

La Convention ne saurait être interprétée comme entraînant la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou artistique appartenant à une Partie à l'autre Partie.

Chacune des Parties conserve la pleine et entière propriété de ses « connaissances antérieures », c'est-à-dire de toutes les informations, données et connaissances techniques ou scientifiques de quelque nature que ce soit, et notamment le savoir-faire, les secrets de fabrique, les secrets commerciaux, les données, les bases de données, logiciels (sous leur version code-objet), les dossiers, plans, schémas, dessins, formules, et/ou tout autre type d'informations et connaissances, sur quelque support et sous quelque forme qu'elles soient, brevetables ou non, et/ou brevetées ou non, et plus généralement protégées ou non et/ou « protégeables » ou non au titre d'un droit de propriété intellectuelle, et appartenant à une partie ou détenues par elle, avant la date de signature de la Convention et/ou développées ou acquises par elle postérieurement à la date de signature de la Convention mais indépendamment de l'exécution de celle-ci .

A ce titre, les Parties conviennent qu'aucune stipulation de la 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 Convention.

Dans le cas où l'une des Parties aurait besoin d'utiliser un élément protégé par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou artistique de l'autre Partie, elle en fera la demande par écrit et bénéficiera suite à l'accord écrit de l'autre Partie d'un droit d'utilisation aux seules fins de la stricte exécution de la Convention et en dehors de toute exploitation commerciale.

Chacune des Parties fait son affaire de l'utilisation de tous brevets, licences ou autres éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle et/ou artistique appartenant à des tiers.

### **90.2 Etudes**

Chacune des Parties demeure propriétaire et dispose des droits de propriété intellectuelle des études qu'elle réalise pour son compte. La Région et SNCF Voyageurs 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.

### **90.3 Marques**

#### **(a) Utilisation des logos**

L'utilisation conjointe des deux (2) logos (Rémi et SNCF) est obligatoire, sous réserve de l'accord de la Société Nationale SNCF (SA), quant à la reproduction sur lequel elle dispose des droits de propriété intellectuelle, lors de toute opération de communication, qu'elle soit commerciale, événementielle ou institutionnelle, relative au seul périmètre du Service.

Lors de toute opération de communication, qu'elle soit commerciale, événement ou institutionnelle, relative au réseau Rémi, dépassant le seul périmètre du Service, seul le logo Rémi doit figurer.

A cette fin, chaque Partie informe l'autre des évolutions des logos susmentionnés. Ces modifications sont prises en compte dans les opérations de communication dès que possible et font l'objet d'une mise à jour des Annexes GN04 et GN08.

Lorsqu'une des Parties souhaite utiliser son logo sans le logo de l'autre Partie pour une opération ou un événement relevant du seul périmètre du Service, 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 Voyageurs conservent en toutes circonstances la possibilité de refuser l'apposition des logos visés au présent Article.

### **(b) Marque « SNCF »**

La Société Nationale SA SNCF est titulaire de marque semi-figurative " SNCF " déposée le 17 décembre 2013 sous le n° 4055370, en classes 7 ; 9 ; 12 ; 16 ; 18 ; 25 ; 28 ; 35 ; 36 ; 39 ; 41 ; 42 et 43, ci-après désignée la " Marque SNCF " et telle que reproduite en Annexe GN08.

Au titre de la Convention, la Région bénéficie d'une licence non exclusive d'exploitation de la Marque SNCF pour l'ensemble des produits et services visés sur son certificat d'enregistrement (ci-après la « Licence SNCF »). La Région est autorisée à utiliser, reproduire et apposer la Marque SNCF à titre gratuit, sur tous supports dans les conditions ci-après exposées, en France et ce pour la durée de la Convention.

L'usage de la Marque SNCF est strictement limité à l'exécution de la Convention et ne peut en aucun cas être étendu unilatéralement à d'autres opérations de communication ou à d'autres supports, sauf accord préalable et écrit de SNCF Voyageurs.

Les visuels de la Marque SNCF doivent garder leur caractère intrinsèque et ne doivent en aucun cas faire l'objet de modification, ni d'utilisation autres que celles liées à la Licence SNCF.

La Région s'engage, à exploiter la Marque SNCF, pendant toute la durée de la Convention de manière effective, sérieuse et continue, et ce, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Cette exploitation doit être conforme aux règles d'utilisation de la Marque SNCF ainsi qu'à la charte graphique disponible à l'adresse suivante : <https://www.sncf.com/fr/groupe/marques/sncf/logo-sncf>.

La Région reconnaît que la Marque SNCF est une marque notoire, qu'elle bénéficie d'une image de prestige qui doit être préservée. La Région s'interdit d'enregistrer, en son nom ou pour son compte, la Marque SNCF ou toute autre marque susceptible de créer une confusion avec la Marque SNCF, et ce aussi bien pendant la durée de la Convention qu'après son échéance et ce, pendant toute la durée de vie de la marque « **SNCF** ».

La Région s'engage à signaler sans délai à SNCF Voyageurs, par lettre recommandée avec accusé de réception, toutes les atteintes à la Marque SNCF dont elle pourrait avoir connaissance.

La Licence SNCF obligera les Parties, leurs successeurs, héritiers et ayants-droit, étant précisé que s'agissant de la Région, celle-ci ne peut transférer ou sous-licencier tout ou partie des droits et obligations nées de la Licence SNCF, à défaut d'accord préalable, exprès et écrit de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier la Licence SNCF en cas de non-respect par la Région de l'une quelconque de ses obligations. Dans ce cas, la Licence SNCF peut être résiliée de plein droit, trente (30) jours ouvrables après la première présentation d'une lettre de mise en demeure, adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, à la Région, restée sans effet, sans qu'il soit besoin d'accomplir aucune formalité judiciaire. Ladite résiliation ne portera pas préjudice à l'obtention en justice de tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre SNCF Voyageurs du fait de l'inexécution par la Région de ses obligations nées de la Licence SNCF.

En cas de résiliation ou de non-reconduction de la Licence SNCF, la Région s'engage à cesser d'utiliser et d'exploiter la Marque SNCF.

En cas de décision judiciaire devenue définitive prononçant la nullité de la Marque SNCF, la Licence SNCF est résiliée de plein droit.

Au cas où l'une des stipulations de la Licence SNCF est déclarée non-valide ou non-applicable, ladite stipulation reste applicable et la Licence SNCF est modifiée, de façon à donner un effet maximum à l'objectif initial. Les stipulations restantes demeurent en vigueur et ont plein effet.

### **(c) Marque « TER » et « TER Centre-Val de Loire »**

SNCF Voyageurs est titulaire de la marque française semi-figurative « TER » n° 01 3 115 906, déposée le 08/08/2001 et renouvelée le 11/05/2011, dans les classes 12, 16 & 39, de la marque verbale « TER » n° 11 3 829 880, déposée le 10/05/2011, dans les classes 9, 12, 16, 28, 35, 36, 38 & 39, et de de la marque semi-figurative « TER Centre Val-de Loire » n° 4180429, déposée le 12/05/2015, dans les classes 12 ; 16 ; 35 ; 36 ; 38 ; 39 ; 41 ; 42 ; & 43 , ci-après désignées les « Marques TER ».

Au titre de la Convention, la Région bénéficie d'une licence non exclusive d'exploitation des Marques TER en France pour l'ensemble des produits et services visés sur les certificats d'enregistrement (ci-après la « Licence TER »). La Région est autorisée à utiliser, reproduire et apposer les Marques TER à titre gratuit, sur tous supports dans les conditions ci-après exposées, en France et ce pour la durée de la Convention.

L'usage des Marques TER est strictement limité à l'exécution de la Convention et ne peut en aucun cas être étendu unilatéralement à d'autres opérations de communication ou à d'autres supports, sauf accord préalable et écrit de SNCF Voyageurs.

Les visuels des Marques TER doivent garder leur caractère intrinsèque et ne doivent en aucun cas faire l'objet de modification, ni d'utilisation autres que celles liées à la Licence TER.

La Région s'engage, à exploiter les Marques TER, pendant toute la durée de la Convention de manière effective, sérieuse et continue, et ce, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Cette exploitation doit être conforme aux règles d'utilisation des Marques TER, ainsi qu'à la charte graphique repris en Annexe GN08.

La Région reconnaît que les Marques TER sont des marques notoires, qu'elles bénéficient d'une image de prestige qui doit être préservée.

La Région s'interdit d'enregistrer, en son nom ou pour son compte, les Marques TER ou toute autre marque susceptible de créer une confusion avec les Marques TER, et ce aussi bien pendant la durée de la Convention qu'après son échéance et ce, pendant toute la durée de vie des Marques TER.

La Région ne peut transférer ou sous-licencier tout ou partie des droits et obligations nés de la Licence TER, à défaut d'accord préalable, exprès et écrit de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier la Licence TER en cas de non-respect par la Région de l'une quelconque de ses obligations.

Dans ce cas, la Licence TER peut être résiliée de plein droit, trente (30) jours ouvrables après la première présentation d'une lettre de mise en demeure, adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, à la Région, restée sans effet, sans qu'il soit besoin d'accomplir aucune formalité judiciaire.

Ladite résiliation ne portera pas préjudice à l'obtention en justice de tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre SNCF Voyageurs du fait de l'inexécution par la Région de ses obligations nées de la Licence TER.

En cas de résiliation ou de non-reconduction de la Licence TER, la Région s'engage à cesser d'utiliser et d'exploiter les Marques TER.

En cas de décision judiciaire devenue définitive prononçant la nullité des Marques TER, la Licence TER est résiliée de plein droit.

Au cas où l'une des stipulations de la Licence TER est déclarée non-valide ou non-applicable, ladite stipulation reste applicable et la Licence TER est modifiée, de façon à donner un effet maximum à l'objectif initial.

Les stipulations restantes demeurent en vigueur et ont plein effet.

SNCF Voyageurs s'engage, par ailleurs, à renouveler à ses frais et dans les délais légaux, la marque précitée et ce à chaque fois que cela sera nécessaire durant la durée de la Convention.

#### **(d) Marques « REMI » et « JVMalin »**

SNCF Voyageurs reconnaît que les marques « REMI » et « JVMalin » décrites dans le tableau ci-après appartiennent à la Région Centre-Val de Loire.

Marque	Types de marque	Territoire	Numéro d'enregistrement	Classes	Date d'expiration
	Marque semi-figurative	Marque française	4346523	9 ; 39	15/03/2027
JVMalin	En cours de renouvellement à la date de signature de la Convention				

La Région est titulaire de la marque française semi-figurative « REMI » n° 4346523, déposée le 15 mars 2017 dans les classes 9 & 39 et de la marque verbale « JVMalin » en cours de renouvellement à la date de signature de la Convention.

Au titre de la Convention, la SNCF Voyageurs bénéficie de licences non exclusives d'exploitation des marques « REMI » et « JVMalin » en France pour l'ensemble des produits et services visés sur les certificats d'enregistrement (ci-après, les « Licences REMI et JVMalin »). SNCF Voyageurs est autorisée à utiliser, reproduire et apposer les marques « REMI » et « JVMalin » à titre gratuit, sur tous supports dans les conditions ci-après exposées, en France et ce pour la durée de la Convention.

L'usage des marques « REMI » et « Jvmalin » est strictement limité à l'exécution de la Convention et ne peut en aucun cas être étendu unilatéralement à d'autres opérations de communication ou à d'autres supports, sauf accord préalable et écrit de la Région.

Les visuels des marques « REMI » et « Jvmalin » doivent garder leur caractère intrinsèque et ne doivent en aucun cas faire l'objet de modification, ni d'utilisation autres que celles liées à la licence REMI, pour la marque « REMI » et à la licence JVMalin, pour la marque « JVMalin ».

SNCF Voyageurs s'engage, à exploiter les marques « REMI » et « Jvmalin », pendant toute la durée de la Convention de manière effective, sérieuse et continue, et ce, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Cette exploitation doit être conforme aux règles d'utilisation des marques « REMI » et « Jvmalin », ainsi qu'à la charte graphique repris en Article 27.

SNCF Voyageurs reconnaît que les marques « REMI » et « Jvmalin » sont des marques notoires, qu'elles bénéficient d'une image de prestige qui doit être préservée.

SNCF Voyageurs s'interdit d'enregistrer, en son nom ou pour son compte, les marques « REMI » et « Jvmalin » ou toute autre marque susceptible de créer une confusion avec les marques « REMI » et « Jvmalin », et ce aussi bien pendant la durée de la Convention qu'après son échéance et ce, pendant toute la durée de vie des marques « REMI » et « Jvmalin ».

SNCF Voyageurs ne peut transférer ou sous-licencier tout ou partie des droits et obligations nés des Licences REMI et JVMalin à défaut d'accord préalable, exprès et écrit de la Région.

La Région se réserve le droit de résilier la Licence REMI et/ou la Licence JVMalin en cas de non-respect par SNCF Voyageurs de l'une quelconque de ses obligations.

Dans ce cas, la Licence REMI et/ou la Licence JVMalin peut être résiliée de plein droit, trente (30) jours ouvrables après la première présentation d'une lettre de mise en demeure, adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, à SNCF Voyageurs, restée sans effet, sans qu'il soit besoin d'accomplir aucune formalité judiciaire.

Ladite résiliation ne portera pas préjudice à l'obtention en justice de tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre la Région du fait de l'inexécution par SNCF Voyageurs de ses obligations nées de la Licence REMI et/ou la Licence JVMalin.

En cas de résiliation ou de non-reconduction de la Licence REMI et/ou la Licence JVMalin, SNCF Voyageurs s'engage à cesser d'utiliser et d'exploiter la ou lesdites marques concernées par cette résiliation ou non-reconduction.

En cas de décision judiciaire devenue définitive prononçant la nullité de la marque « REMI », la Licence REMI est résiliée de plein droit. En cas de décision judiciaire devenue définitive prononçant la nullité de la marque « Jvmalin », la Licence JVMalin est résiliée de plein droit.

Au cas où l'une des stipulations de la Licence REMI ou de la Licence JVMalin est déclarée non-valide ou non-applicable, ladite stipulation reste applicable et la Licence REMI ou JVMalin est modifiée, de façon à donner un effet maximum à l'objectif initial.

Les stipulations restantes demeurent en vigueur et ont plein effet.

La Région s'engage, par ailleurs, à renouveler à ses frais et dans les délais légaux, la marque précitée et ce à chaque fois que cela sera nécessaire durant la durée de la Convention.

## **Article 91 Protection des données à caractère personnel échangées pour les besoins de la Convention - RGPD**

### **91.1 Principes généraux**

La Région et SNCF Voyageurs se rendent réciproquement destinataires tiers de données à caractère personnel pour les besoins de la mise en œuvre de la présente Convention et, le cas échéant, des contentieux liés à son exécution. En leur qualité de responsables de leurs propres traitements à ce titre, elles s'engagent, chacune pour ce qui les concernent, à respecter la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD ») et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément à l'article 13 du RGPD, les Parties informent les usagers de l'utilisation de leurs données. De plus, elles s'acquittent chacune en ce qui les concerne de leur obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

### **91.2 Données relatives aux usagers**

SNCF Voyageurs est chargée de la création, de la conservation et de la mise à jour des bases de données relatives aux clients titulaires d'abonnements régionaux ou de cartes régionales et aux voyageurs occasionnels ayant acquis un titre régional et ayant accepté de laisser ses coordonnées (ci-après, les « usagers ») existants à la date de la signature de la Convention. A ce titre, SNCF Voyageurs est donc le producteur de ces bases de données, au sens des articles L.341-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

SNCF Voyageurs met à disposition de la Région des données qu'elles contiennent, dans les conditions prévues au présent article, et autorise la Région à les réutiliser dans le respect du RGPD et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Au cours de l'exécution de la Convention, en cas de changement d'opérateur sur une partie du Périmètre, ou au terme de la Convention, les Parties conviennent de se rencontrer pour déterminer les modalités de tout ordre permettant à SNCF Voyageurs de céder à la Région, pour ces bases de données, les éventuels droits de représentation, reproduction – permanents et provisoires -, adaptation sans limitation de territoire et pour une utilisation nécessaire à sa compétence d'Autorité Organisatrice, sur tout support et pendant la durée de protection de ces droits, ainsi que ses droits de producteur de base de données.

SNCF Voyageurs, en sa qualité de responsable du traitement, et la Région, en sa qualité de destinataire tiers, s'engagent à faire leur affaire de respecter toutes les obligations pesant sur chacune d'entre elle en application du RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, afin de permettre la communication à la Région d'un extrait des fichiers clients de SNCF Voyageurs (notamment nom, prénom, adresse postale, produit et parcours, abonnement), dès lors que la Région lui en fait la demande par écrit. SNCF Voyageurs garantit la Région contre tout recours, plainte ou réclamation du fait de cette mise à disposition, concernant le respect des seules obligations afférentes à sa qualité de responsable de traitement.

SNCF Voyageurs 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 Convention.

SNCF Voyageurs prendra alors toutes les dispositions utiles pour informer les usagers, ainsi que, s'agissant des usagers mineurs, leurs parents, de ce que les données les concernant sont susceptibles d'être communiquées à la Région qui pourra les utiliser en qualité de destinataire tiers, responsable du traitement ultérieur de ces données pour les seuls usages nécessaires en sa qualité d'Autorité Organisatrice. SNCF Voyageurs permettra aux usagers et, s'agissant des usagers mineurs, à leurs parents d'exercer, le cas échéant, leur droit d'opposition s'ils ne souhaitent pas que ces données soient transmises à la Région.

Cette information préalable des usagers se fera sans coût supplémentaire pour la Région.

## **Article 92 Réversibilité**

De façon générale, la Région a la faculté de prendre pendant la période des six derniers mois précédent le terme normal ou anticipé de la Convention ou la réduction du périmètre de la Convention en application de l'Article 12 (ci-après, la « période de réversibilité »), toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour SNCF Voyageurs et sans remettre en cause l'exécution du Service par SNCF Voyageurs. Si de telles mesures étaient décidées par la Région et que ces dernières avaient des conséquences sur le respect des obligations dont est tenue SNCF Voyageurs au titre de la Convention alors SNCF Voyageurs ne pourra ni voir sa responsabilité contractuelle engagée, ni se voir sanctionner (malus, pénalités) au titre de la Convention par la Région.

Pendant la période de réversibilité SNCF Voyageurs s'engage à prendre les mesures nécessaires pour permettre la réversibilité de l'exécution des prestations objet de la Convention auprès du tiers désigné par la Région.

Les coûts supportés et dûment justifiés par SNCF Voyageurs font l'objet d'un examen de la part de la Région et donnent lieu, le cas échéant, à la conclusion d'un avenant traitant de la prise en charge de ces surcoûts.

## **Article 93 Application des pénalités**

L'Annexe PC02 reprend l'ensemble des pénalités telles que prévues à la Convention. L'application de ces pénalités ne préjuge pas du droit des Parties d'user des voies de droit visant à sanctionner tout manquement aux obligations contractuelles.

## **Article 94 Règlement des litiges**

En cas de litige relatif à l'application ou à l'interprétation des stipulations de la 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 adresse sa demande à l'autre Partie, par lettre recommandée avec avis de réception, 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 est considérée comme rejetée.

En cas d'accord sur le principe du recours à la procédure de conciliation, les Parties désignent conjointement un conciliateur. Le point de départ de la conciliation correspond à la date de désignation du conciliateur, soit la date du courrier d'acceptation du dit conciliateur par la Partie sollicitée.

A 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, matérialisée par la réception de l'acceptation notifiée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties sont réputées avoir renoncé à la tentative de conciliation, et la Partie la plus diligente peut saisir la juridiction compétente.

Le conciliateur examine de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des Parties. Il fixe, en accord avec les Parties, le lieu de la tentative de conciliation.

Le conciliateur dispose 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 doivent 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 a la possibilité de saisir la juridiction compétente afin de faire valoir ses droits.

Les frais d'intervention du conciliateur sont supportés à part égales par les Parties.

Il est entendu que la seule application par la Région de mesures coercitives ou de sanctions prévues par la Convention à l'égard de SNCF Voyageurs ne constitue pas en soi, un différend. Ainsi, la procédure prévue au présent article n'a pas à être mise en œuvre.

## **Article 95 Election de domicile**

Pour l'exécution de la Convention et de ses avenants éventuels, les Parties font élection de domicile à l'adresse suivante :

- Pour la Région : à Orléans – 9 rue Saint-Pierre Lentin ;
- Pour SNCF Voyageurs : à Tours – 3 rue Edouard Vaillant.

En cas de changement de domiciliation de la Région ou de SNCF Voyageurs 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 est valablement faite si elle l'a été au domicile susvisé.

Les notifications ou mises en demeure faites entre les Parties au titre de la 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 IV01 relative au dispositif d'alerte.

Fait le A  
En deux exemplaires

Pour la Région Centre-Val de Loire,

Pour SNCF Voyageurs,

## Liste des Annexes

Liste des Annexes	
Annexes relatives aux généralités	
GN01	Gestion des interfaces techniques et opérationnelles entre les transporteurs (routiers et ferrés) du réseau multimodal Rémi
GN02	Méthode de détournement de la Convention
GN03	Convention Train de la Loire à Vélo
GN04	Charte Communication de la Région
GN05	Licence d'exploitation de la marque TER
GN06	Modalités de mise en œuvre du PGIC
GN07	Liste des annexes modifiables sans avenant, périodicité d'actualisation et confidentialité
GN08	Charte graphique TER
Annexes relatives à l'animation commerciale	
AC01	Indicateurs performance site Internet
AC02	Elaboration et mise en œuvre du Plan d'Animation Commerciale
AC03	Format du bilan mensuel détaillé des ventes des produits tarifaires régionaux et nationaux
Annexes relatives à la distribution	
DB01	Schéma de distribution - Horaires d'ouverture des Guichets
DB02	Descriptif des équipements et services dans les gares
DB03	Matériels et logiciels billettique
DB04	Format des données brutes des activités billettiques
DB05	Convention relative au financement du projet billettique JVMalin
Annexes relatives à la tarification	
TF01	Tarifs régionaux s'appliquant aux services TER Centre-Val de Loire en vigueur au 1er janvier 2022
TF02	Conditions d'accès aux trains nationaux à accès limité pour les voyageurs munis de billet régionaux
TF03	Accords tarifaires conclus avec d'autres Autorités Organisatrices en vigueur au 1er janvier 2022
TF04	Tarififications intermodales en vigueur au 1er janvier 2022
Annexes relatives à l'information voyageurs	
IV01	Information de la Région en situation perturbée
IV02	Centrale d'information multimodale JVMalin
IV03	Fonctionnement CRU
Annexes relatives à l'Offre de Transport	
OT01	Circulations régionales de voyageurs - Plan de transport
OT02	Circulations régionales de voyageurs - Capacité Offre de Transport
OT03	Lignes de Services et Eléments Fonctionnels

OT04	Plan de circulation réduit S1 applicable en cas de perturbations prévisibles du trafic
OT05	Format du suivi des trains
OT06	Correspondances horaires au sein du Réseau REMI
OT07	Format des données des comptages à fournir par SNCF Voyageurs
OT08	Convention de comptage automatique
<b>Annexes relatives au Matériel Roulant</b>	
MR01	Programme d'opérations spécifiques et d'échange d'organes majeurs (POSEOM)
MR02	Tableau des caractéristiques techniques du parc
MR03	Catalogue du parc de Matériel Roulant
MR04	Liste des conventions relative à l'acquisition de Matériel Roulant
MR05	Installations maintenance/remisage
MR06	Convention d'occupation du technicentre d'Orléans
<b>Annexes relatives à la Qualité de Service</b>	
QS01	Référentiel des indicateurs "Qualité en gare et à bord"
QS02	Qualité perçue : Format et nombre de Questionnaires
QS03	Poids financier des lignes pour la lutte anti-fraude
QS04	Qualité de service : indicateurs liés à la production
QS05	Objectifs & Montant des pénalités unitaires - Qualité perçue
QS06	Déploiement d'Accès Rémi Train
<b>Annexes relatives au régime financier</b>	
RF01	Modèle de Devis Prévisionnel Annuel
RF02	Modèle de décompte définitif
RF03	Trajectoire Prévisionnelle d'Investissement
RF04	Modèle de devis pour une modification de l'Offre
RF05	Décomposition des charges forfaitisées selon le format ARF
RF06	Glossaire des charges et des produits figurant au compte TER Centre-Val de Loire
RF07	Modalités de calcul de l'impact grève sur les recettes
RF08	Dispositif de remboursement des voyageurs en cas de Grève
RF09	Format des fichiers de péages
RF10	Décomposition du C1 de l'année 2022
<b>Annexes relatives au pilotage conventionnel</b>	
PC01	Liste des reportings
PC02	Liste des pénalités
PC03	Liste des études
PC04	Trame détaillée du Rapport Annuel



