

**CONVENTION D'EXPLOITATION**

Du service public Régional de Transport de Voyageurs entre la Région Picardie et la  
Société Nationale des Chemins de Fer Français  
(2013-2018)



**Entre**

**La Région Picardie, dont le siège est à Amiens, 15, mail Albert 1er, représentée par le Président du Conseil Régional, Monsieur Claude Gewerc, autorisé par délibération du Conseil Régional du 27 septembre 2013, désignée ci-après « la Région »,**

**D'une part,**

**Et**

**La Société Nationale des Chemins de Fer Français, Etablissement Public Industriel et Commercial inscrit au registre du commerce et des Sociétés de Paris sous le n° Paris B 552 049 447, dont le siège est à La Plaine Saint Denis (93633) 2 place aux Etoiles - CS 70001, représentée par Monsieur Jean-Aimé MOUGENOT, Directeur de la région SNCF de Picardie et de l'Activité TER Picardie, dûment habilité aux fins des présentes, désignée ci-après « SNCF »,**

**D'autre part,**

Ci-après individuellement désignés « **la Partie** » et collectivement désignés « **les Parties** »,

Il a été arrêté et convenu ce qui suit

- 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, et abrogeant les règlements (CEE) n°1191/69 et (CEE) n°1107/70 du Conseil ;
- Vu le règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- Vu le Code général des collectivités territoriales ;
- Vu le Code des transports ;
- Vu la loi n°97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public "Réseau Ferré de France" en vue du renouveau du transport ferroviaire ;
- Vu la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- Vu la loi 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports ;
- Vu le décret n°83-110 du 18 février 1983 organisant un contrôle économique et financier de l'Etat sur la SNCF ;
- Vu le décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société Nationale des Chemins de Fer Français ;
- Vu le décret n°97-444 du 5 mai 1997 relatif aux missions et aux statuts de Réseau Ferré de France ;
- Vu le décret n°97-445 du 5 mai 1997 portant constitution du patrimoine initial de l'établissement public Réseau Ferré de France ;
- Vu le décret n°97-446 du 5 mai 1997 relatif aux redevances d'utilisation du réseau ferré national ;
- Vu le décret n°2001-1116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional ;
- Vu le décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ;
- Vu le décret n°2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs ;
- Vu le décret n°2006-369 du 28 mars 2006 relatif aux missions et aux statuts de l'Etablissement public de sécurité ferroviaire ;
- Vu le décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire ;
- Vu le décret n°2006-1534 du 6 décembre 2006 pris pour l'application des articles 1<sup>er</sup>, 1<sup>er</sup> -1 et 1<sup>er</sup> -2 de la loi n°97-135 portant création de l'Etablissement public Réseau Ferré de France ;

- Vu le décret n°2008-857 du 27 août 2008 précisant les modalités du concours apporté par les autorités organisatrices de transport collectif de voyageurs aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et usagers ;
  - Vu le décret n°2010-932 du 24 août 2010 relatif au transport ferroviaire de voyageurs ;
  - Vu le décret n°2010-1023 du 1<sup>er</sup> septembre 2010 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et portant diverses dispositions relatives au secteur ferroviaire ;
  - 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 schéma directeur régional d'accessibilité adopté par délibération du Conseil régional de Picardie du 30 mai 2008 ;
  - Vu le contrat d'exploitation SNCF-STIF 2012-2015 en date du 3 mai 2012.
-

- Avenant 1 – CP du 14 mars 2014 – signature le 1<sup>er</sup> avril 2014 (représentant SNCF Jésus SANCHEZ)
  - Avenant 2 – CP du 19 décembre 2014 – signature le 31 décembre 2014 (représentant SNCF Jésus SANCHEZ)
  - Avenant 3 – CP du 27 mars 2015 – signature le 16 avril 2015 (représentant SNCF Jacky LION)
  - Avenant 4 – CP du 19 juin 2015 – signature le 6 juillet 2015 (représentant SNCF Jacky LION)
-

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	15
<b>VOLET 1 : EXPLOITATION</b> .....	17
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES GENERALES</b> .....	19
<b>Article 1 - Objet de la Convention</b> .....	19
<b>Article 2 - Durée de la Convention</b> .....	19
<b>Article 3 - Périmètre de la Convention</b> .....	19
<b>Article 4 - Compétences de la Région et missions de SNCF</b> .....	20
4.1 Compétences de la Région .....	20
4.2 Missions de SNCF .....	21
<b>Article 5 - Documents contractuels</b> .....	22
<b>CHAPITRE 2 : DEFINITION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE</b> .....	23
<b>Article 6 - Définition de l'offre de transport</b> .....	23
6.1 Offre de transport ferroviaire et routière mixte .....	23
6.2 Service routier .....	24
<b>Article 7 - Modification de l'offre de transport de référence</b> .....	25
7.1 Principes.....	25
7.2 Exceptions .....	25
<b>Article 8 - Distribution des titres de transport</b> .....	25
<b>Article 9 - Sûreté et Lutte Anti-Fraude (LAF)</b> .....	26
9.1 Sûreté.....	26
9.2 Lutte anti-fraude .....	27
<b>Article 10 - Expérimentation</b> .....	27
<b>Article 11 - Continuité du service– situations perturbées</b> .....	28
11.1 Principes généraux de continuité du service.....	28
11.2 Continuité du service en cas de situations perturbées prévisibles .....	28
11.3 Information des voyageurs .....	28
11.4 Situations perturbées imprévisibles.....	29
11.5 Situations liées à l'infrastructure.....	29
<b>CHAPITRE 3 : QUALITE DE SERVICE</b> .....	30
<b>Article 12 - Mesure et suivi de la qualité de service</b> .....	30
<b>Article 13 - Réalisation du service</b> .....	30
13.1 Définition.....	30
13.2 Mesure.....	30
13.3 Pénalités .....	31

<b>Article 14 - Régularité du service .....</b>	<b>31</b>
14.1 Définition.....	31
14.2 Dispositifs de suivi sur les axes ferroviaires.....	32
14.3 Objectifs de Régularité sur les axes ferroviaires .....	33
14.4 Pénalités / Intéressements par rapport aux objectifs de régularité sur les axes ferroviaires	33
14.5 Dispositifs de suivi sur les trains du panel et hors panel .....	33
14.6 Objectifs de régularité sur le panel.....	34
14.7 Pénalités / Intéressements par rapport aux objectifs de régularité sur les trains du panel...	34
<b>Article 15 - Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements.....</b>	<b>35</b>
15.1 Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements en cas de situation prévisible ...	35
15.2 Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements en cas de situation imprévisible	36
<b>Article 16 - Composition du matériel .....</b>	<b>36</b>
16.1 Définition.....	36
16.2 Mesure et suivi.....	36
16.3 Objectif de Composition.....	37
16.4 Pénalités / Intéressements par rapport à l'objectif de composition.....	37
<b>Article 17 - Dispositifs d'amélioration de la qualité TER.....</b>	<b>37</b>
<b>Article 18 - Qualité des services en gare, halte ferroviaire, à bord des trains, Accès TER .....</b>	<b>38</b>
18.1 Définition.....	38
18.2 Mesure et suivi.....	38
<b>Article 19 - Evaluation de la satisfaction des voyageurs (Baromètre Satisfaction Clients).....</b>	<b>42</b>
19.1 Contexte .....	42
19.2 Modalités de réalisation des enquêtes de satisfaction .....	42
19.3 Restitution des résultats.....	43
19.4 Objectifs .....	43
19.5 Progression et intéressement.....	44
<b>Article 20 - Information en situation perturbée inopinée.....</b>	<b>44</b>
20.1 Définition.....	44
20.2 Elément de mesure .....	44
20.3 Objectifs et incitation financière.....	45
<b>Article 21 - Expérimentation Garantie TER Picardie .....</b>	<b>45</b>
21.1 Expérimentation indemnisation voyageurs .....	45
21.2 Expérimentation relative à la prise en charge voyageurs en situation perturbée .....	48
21.3 Bilan de l'expérimentation Garantie TER Picardie.....	48
<b>Article 22 - Plans d'actions et Plan de redressement .....</b>	<b>48</b>
22.1 Plans d'actions.....	48
22.2 Plan de redressement .....	49
<b>Article 23 - Relation avec les voyageurs .....</b>	<b>49</b>
<b>CHAPITRE 4 : TARIFICATION .....</b>	<b>51</b>



Article 24 - Tarification nationale .....	51
Article 25 - Tarification régionale .....	51
25.1 Principes.....	51
25.2 Création, modifications ou suppression de la tarification régionale .....	52
Article 26 - Tarification combinée .....	52
Article 27 - Tarifications promotionnelles, événementielles et/ou à caractère temporaire .....	53
<b>CHAPITRE 5 : INFORMATION ET COMMUNICATION .....</b>	<b>54</b>
Article 28 - Principes généraux.....	54
Article 29 - Information sur les tarifications et services TER.....	54
Article 30 - Information des voyageurs sur les conditions d'utilisation du TER .....	54
30.1 Totems.....	54
30.2 Information en gare .....	55
30.3 Afficheurs légers.....	56
30.4 Affichage dans le matériel roulant.....	56
30.5 Site internet.....	56
Article 31 - Communication.....	56
31.1 Institutionnelle.....	57
31.2 Commerciale et événementielle.....	58
Article 32 - Plan prévisionnel d'information et de communication.....	59
Article 33 - Suivi et bilan .....	59
<b>CHAPITRE 6 : MARKETING .....</b>	<b>60</b>
Article 34 - Principes généraux.....	60
Article 35 - Actions de Marketing.....	60
35.1 Marketing de conquête de nouveaux voyageurs.....	60
35.2 Marketing de fidélisation des voyageurs.....	60
Article 36 - Plan prévisionnel marketing .....	61
Article 37 - Suivi et bilan .....	61
<b>CHAPITRE 7 : ETUDES / PRESTATIONS INTELLECTUELLES / COMPTAGES.....</b>	<b>62</b>
Article 38 - Etudes.....	62
38.1 Etudes récurrentes .....	62
38.2 Etudes réalisées par la Région .....	62
Article 39 - Comptages.....	63
<b>CHAPITRE 8 : GARES.....</b>	<b>64</b>
Article 40 - Segmentation des gares.....	64
40.1 Segmentation retenue dans le document de référence des gares (DRG).....	64
40.2 Périmètre de desserte.....	64
40.3 Périmètre de compétence.....	64
Article 41 - Niveaux de services régulés en gare par Gares & Connexions .....	65
41.1 Service de base.....	65

41.2	Services complémentaires.....	65
41.3	Typologie des niveaux de service pour les gares « b » et « c » de Picardie .....	66
<b>Article 42</b>	- Qualité en gare .....	66
<b>Article 43</b>	- Accessibilité.....	66
<b>Article 44</b>	- Investissements en Gares.....	67
<b>Article 45</b>	- Instances de gouvernance.....	68
45.1	Instances régionales de concertation (IRC) pour les gares « a ».....	68
45.2	Comité régional de suivi des gares pour les gares « b » et « c » .....	69
45.3	Comités de suivi par projet .....	70
<b>Article 46</b>	- Suivi et contrôle.....	70
<b>Article 47</b>	- Révision de la Convention en matière de gares .....	71
<b>CHAPITRE 9 : REGIME DES BIENS .....</b>		<b>72</b>
<b>Article 48</b>	- Dispositions générales .....	72
<b>Article 49</b>	- Infrastructure .....	72
<b>Article 50</b>	- Gares de voyageurs .....	72
<b>Article 51</b>	- Matériel Roulant .....	73
51.1	Propriété et utilisation du matériel roulant .....	73
51.2	Etat physique et comptable du matériel roulant .....	73
51.3	Utilisation du matériel roulant.....	74
51.4	Maintenance du matériel roulant .....	74
51.5	Obligations de SNCF concernant le matériel roulant.....	76
<b>Article 52</b>	- Autres biens matériels et propriété intellectuelle .....	77
52.1	Autres biens matériels.....	77
52.2	Propriété intellectuelle .....	77
<b>Article 53</b>	- Traitement du vandalisme.....	78
<b>CHAPITRE 10 : REGIME FINANCIER.....</b>		<b>79</b>
<b>Article 54</b>	- Principes généraux.....	79
<b>Article 55</b>	- Maquette financière théorique et maquette financière de référence.....	80
55.1	Maquette financière théorique.....	80
55.2	Maquette financière de référence .....	80
<b>SECTION I : CONTRIBUTION D' EXPLOITATION (KE).....</b>		<b>82</b>
<b>Article 56</b>	- Produits.....	82
56.1	Recettes affectées par le système FC12K (R).....	82
56.2	Compensations tarifaires affectées par le système FC12K.....	83
<b>Article 57</b>	- Charges d'exploitation.....	83
57.1	Charges forfaitaires C1.....	83
57.2	Mécanisme d'indexation des charges forfaitaires C1 .....	85
57.3	Réfections sur les charges C1(Réf) .....	86
57.4	Charges d'exploitation facturées au réel C2.....	87

<b>Article 58 - Mécanismes d'incitation à la performance</b> .....	89
58.1 Pénalités et intéressements bruts .....	89
58.2 Neutralisation .....	89
58.3 Pénalités pour retard de transmission de documents ou transmission de documents incomplets .....	89
<b>Article 59 - Contribution d'exploitation</b> .....	89
<b>SECTION II : CONTRIBUTION TARIFAIRE (KT)</b> .....	90
<b>Article 60 - Contribution tarifaire (KT)</b> .....	90
<b>SECTION III : CONTRIBUTION D'INVESTISSEMENT (KI)</b> .....	91
<b>Article 61 - Contribution aux charges de capital (KK)</b> .....	91
61.1 Charges d'amortissements des acquisitions et investissements en matériel roulant (C3.1) ..	91
61.2 Part des investissements en installations et outillage lourd dans les charges de maintenance du matériel roulant (C3.2).....	91
61.3 Part des investissements dans les redevances Gares & Connexions (C3.3) .....	92
61.4 Opérations majeures de maintenance du matériel roulant (échanges d'organes niveau 3) (C4) ..	92
61.5 Calcul de la contribution aux charges de capital (KK).....	92
<b>Article 62 - Contribution au programme industriel du matériel roulant (KPI)</b> .....	92
<b>Article 63 - Calcul de la Contribution d'investissement (KI)</b> .....	93
<b>SECTION IV : ADAPTATION DES CONTRIBUTIONS KE, KT et KI</b> .....	94
<b>Article 64 - En cas de modifications de l'offre de référence telles que décrites au chapitre 2</b> .....	94
<b>Article 65 - En cas de renoncement par la Région à une expérimentation</b> .....	94
<b>Article 66 - En cas de modification du scénario de mise en place de matériels neufs ou rénovés</b>	95
<b>SECTION V : MODALITES DE FACTURATION</b> .....	96
<b>Article 67 - Décompte prévisionnel de la contribution de fonctionnement (KFO)</b> .....	96
<b>Article 68 - Règlement des acomptes mensuels de contribution de fonctionnement (KFO)</b> .....	96
<b>Article 69 - Décompte quadrimestriel de la contribution de fonctionnement (KFO)</b> .....	97
<b>Article 70 - Décompte annuel de la contribution de fonctionnement (KFO)</b> .....	98
<b>Article 71 - Décompte prévisionnel de la contribution aux charges de capital (KK)</b> .....	98
<b>Article 72 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution aux charges de capital (KK)</b> .	99
<b>Article 73 - Décompte annuel de la contribution aux charges de capital (KK)</b> .....	99
<b>Article 74 - Appel de fonds pour les opérations de niveau 4 (KPI)</b> .....	100
<b>Article 75 - Retards de paiement</b> .....	100
<b>CHAPITRE 11 : SUIVI ET CONTROLE</b> .....	101
<b>Article 76 - Transparence et information de la Région</b> .....	101
<b>Article 77 - Rapport d'activité annuel de SNCF</b> .....	102
<b>Article 78 - Comptes de lignes</b> .....	102
<b>Article 79 - Bilan de la Convention</b> .....	102
<b>Article 80 - Droit de contrôle et d'audit</b> .....	103
<b>Article 81 - Confidentialité</b> .....	103

<b>CHAPITRE 12 : PILOTAGE</b> .....	<b>104</b>
<b>Article 82 - Comité de pilotage</b> .....	<b>104</b>
82.1 Compétences et composition .....	104
82.2 Modalités de fonctionnement .....	104
<b>Article 83 - Comité de direction</b> .....	<b>105</b>
<b>Article 84 - Groupes de travail thématiques</b> .....	<b>105</b>
<b>CHAPITRE 13 : DISPOSITIONS DIVERSES</b> .....	<b>106</b>
<b>Article 85 - Responsabilités et assurances</b> .....	<b>106</b>
85.1 Responsabilités .....	106
85.2 Assurances .....	106
<b>Article 86 - Réexamen de la Convention</b> .....	<b>106</b>
86.1 Clause de revoyure.....	106
86.2 Clause de réexamen.....	107
86.3 Clause de sauvegarde.....	107
<b>Article 87 - Fin de la Convention</b> .....	<b>108</b>
87.1 Fin normale de la Convention.....	108
87.2 Fin anticipée.....	108
<b>Article 88 - Sort des biens en fin de Convention</b> .....	<b>108</b>
<b>Article 89 - Echange et transmission de données</b> .....	<b>110</b>
<b>Article 90 - Règlement des litiges</b> .....	<b>110</b>
90.1 Règlement à l'amiable.....	110
90.2 Procédure de conciliation .....	110
<b>Article 91 - Notification par la Région</b> .....	<b>111</b>
Election de domicile .....	111
<b>VOLET 2 : PROJET</b> .....	<b>113</b>
<b>Article 92 - Investissements programmés</b> .....	<b>115</b>
92.1 Investissements dans les gares.....	115
92.2 Investissements matériel.....	116
<b>Article 93 - Investissements et projets innovants à étudier</b> .....	<b>116</b>
93.1 Sujets propres au système ferroviaire .....	116
93.2 Enjeux environnementaux et l'éco mobilité.....	117
93.3 Sujets partagés avec d'autres AOT ou collectivités locales .....	118
<b>Article 94 - Modalités de travail en commun</b> .....	<b>119</b>
<b>VOLET 3 : REGIONALISATION</b> .....	<b>121</b>
<b>Article 95 - Impact du TER dans le tissu économique de Picardie</b> .....	<b>123</b>
95.1 Démarche Achat.....	123
95.2 Innovation , recherche et formation .....	125
<b>Article 96 - Impact du TER sur l'attractivité du territoire</b> .....	<b>126</b>
<b>Article 97 - Engagements sociétaux de SNCF</b> .....	<b>126</b>

<b>Article 98 - Régionalisation de l'organisation de SNCF .....</b>	<b>127</b>
<b>Article 99 - Relation avec le gestionnaire de l'infrastructure .....</b>	<b>127</b>
<b><i>LISTE DES ANNEXES.....</i></b>	<b><i>129</i></b>
<b>1. Annexe 1. Définition du périmètre de la Convention .....</b>	<b>129</b>
<b>2. Annexe 2. Calendrier modification de l'offre .....</b>	<b>129</b>
<b>3. Annexe 3. Modalités de mesures de la qualité de service et mécanisme de pénalités / intéressements.....</b>	<b>129</b>
<b>4. Annexe 4 . Inventaires physiques et comptables (annexe confidentielle) .....</b>	<b>130</b>
<b>5. Annexe 5. Gares.....</b>	<b>130</b>
<b>6. Annexe 6. Modèle de la facture des péages d'infrastructure et droits associés .....</b>	<b>130</b>
<b>7. Annexe 7. Modèle de la facture des redevances de gares.....</b>	<b>130</b>
<b>8. Annexe 8. Description et présentation du matériel.....</b>	<b>130</b>
<b>9. Annexe 9. Plan pluriannuel de maintenance industrielle 2013-2018 (annexe confidentielle)..</b>	<b>131</b>
<b>10. Annexe 10. Maquette financière prévisionnelle 2013/2018 (annexe confidentielle) .....</b>	<b>131</b>
<b>11. Annexe 11. Format de décomptes quadrimestriels .....</b>	<b>131</b>
<b>12. Annexe 12. Format de décomptes prévisionnels et définitifs.....</b>	<b>131</b>
<b>13. Annexe 13. Devis de modification d'offre .....</b>	<b>131</b>
<b>14. Annexe 14. Barème des réfections .....</b>	<b>131</b>
<b>15. Annexe 15. Dispositifs tarifaires régionaux .....</b>	<b>131</b>
<b>16. Annexe 16. Socle d'indicateurs et informations à produire par SNCF .....</b>	<b>131</b>
<b>17. Annexe 17. Contrat de licence de la marque TER Picardie .....</b>	<b>131</b>
<b>18. Annexe 18. Liste prévisionnelle des travaux prévus sur le réseau ferroviaire de Picardie .</b>	<b>132</b>
<b>19. Annexe 19. Sécurisation des données informatiques SNCF transmises à la Région.....</b>	<b>132</b>



## PREAMBULE

La Région Picardie et SNCF formalisent avec cette Convention 2013-2018 leur troisième contrat de partenariat au service du transport ferroviaire en Picardie.

Si la Convention 2002-2006 fut celle de la décentralisation et de la prise de compétence TER par la Région et la Convention 2007-2012 celle du développement massif du TER Picardie tant au niveau de l'offre, du matériel que de la tarification régionale, la Convention 2013-2018 doit installer un nouveau modèle pour le TER Picardie, qui assoit sa réussite, la pérennise et permet de mieux répondre aux attentes des voyageurs, tout cela en prenant en compte les évolutions majeures actuelles et à venir du système ferroviaire national.

C'est dans ce cadre que la Convention 2013-2018 se voit assigner deux objectifs stratégiques :

- Le premier est de mettre au cœur de la nouvelle convention TER la qualité du service ; il s'agit d'avoir des ambitions plus élevées en matière de qualité de service (production des TER, qualité à bord des trains et dans les gares, qualité ressentie) mais aussi de se donner les moyens contractuels pour atteindre ces objectifs (outils de mesures et de suivi de la qualité, logique de plans d'actions voire de redressement, système d'incitation à la qualité, gestion des voyageurs notamment en situation perturbée, dimensionnement des moyens, etc.) ; à cette qualité du service est également rattachée la nécessaire concertation avec les voyageurs pour bâtir un système ferroviaire partagé et adapté ;
- Le second est d'améliorer la performance du TER Picardie, que ce soit dans l'adéquation de l'offre de services à la demande (recherche de nouveaux services à la mobilité, intermodalité, vente de billets TER par internet, marketing, optimisation de l'offre TER, etc.) mais aussi dans le modèle financier qui sous-tend le TER Picardie ; la nouvelle convention TER ne peut générer une dérive de la contribution financière de la Région, qui ne serait pas soutenable et remettrait alors en question l'avenir de ce service de transport public ; la nouvelle convention doit permettre de ré-interroger les coûts du ferroviaire et optimiser les ressources publiques allouées ; face à ce défi d'un genre nouveau, le maître mot est l'expérimentation, afin de trouver dans une démarche pragmatique les gisements de performance.

Pour tenir compte du contexte évolutif du système ferroviaire, la Convention 2013-2018 comporte à la différence de ses deux précédentes une clause de revoyure programmée au second semestre 2015 ; il ne s'agira pas tant de refondre la structure de la convention mais bien de prendre en compte et intégrer les évolutions constatées du système ferroviaire, national et en région.

Un troisième objectif stratégique a été fixé à la Convention TER 2013-2018 : dépasser le strict cadre du contrat TER « classique » entre les deux Parties pour redéfinir la relation entre SNCF et la Région. Il s'agit de ré-affirmer les rôles et responsabilités des deux acteurs : rôle d'exploitant ferroviaire pour SNCF, rôle d'Autorité Organisatrice des Transports (AOT) pour la Région. Cela se voit à travers la répartition des risques entre les deux Parties, liée à leurs propres responsabilités et leviers d'action. Mais aussi dans un souci permanent de transparence, de rendu compte et d'un pilotage fort de la Convention.

Au-delà de la relation Transporteur/AOT, la Convention 2013-2018 est aussi un moyen de bâtir un nouveau partenariat autour de projets communs, d'innovation, de prospective commune et de programmes d'investissements en cohérence avec les ambitions de la Convention. C'est tout l'objet du Volet 2 de la Convention 2013-2018 porteur d'un message de progrès et de projets.

La Convention 2013-2018 développe enfin une dernière approche innovante sur la relation SNCF/Région, à savoir le besoin annoncé de faire évoluer leur implication et leur organisation

dans le système ferroviaire :

- Un rôle d'animation de la filière économique ferroviaire régionale pour la Région en réponse aux besoins d'achats de SNCF, afin que l'économie picarde tire le meilleur parti de la politique régionale en faveur du TER ;
- Un partenariat Région / SNCF enrichi en faveur d'une mobilité durable et de l'attractivité du territoire ;
- Un engagement de SNCF de refondre sa structure régionale et ses modes de fonctionnement internes afin de mieux répondre aux attentes de la Région, en recherchant une plus grande réactivité, une autonomie renforcée et une cohérence améliorée dans la mise en œuvre de l'ensemble de ses missions ;
- La volonté commune affichée des deux Parties de mieux travailler avec le troisième acteur fondamental du système ferroviaire, le gestionnaire d'infrastructure.

C'est tout le contenu du Volet 3 de la Convention 2013-2018.



## **VOLET 1 : EXPLOITATION**



## CHAPITRE 1 : CLAUSES GENERALES

### **Article 1 - Objet de la Convention**

La Convention, conclue en application de l'article L. 2121-4 du Code des transports et de l'article 3 du décret n°2001-1116 du 27 novembre 2001 *relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional*, a pour objet de fixer les engagements respectifs de la Région et de SNCF concernant l'exploitation et le financement des services ferroviaires régionaux demandés par la Région à SNCF (ci-après désignée « la Convention »).

### **Article 2 - Durée de la Convention**

La Convention est conclue pour une durée de 6 ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2018.

Elle arrive à échéance le 31 décembre 2018. Elle ne peut faire l'objet d'aucune reconduction.

La Convention peut néanmoins faire l'objet d'une prorogation par avenant au-delà de son terme initial sous réserve que les dispositions législatives et réglementaires en vigueur au moment de la conclusion de l'avenant ne s'y opposent pas. Les Parties s'obligent dans cette hypothèse à procéder au réexamen des conditions financières de la Convention afin de maintenir son équilibre financier durant la durée de la prolongation.

La décision de proroger la Convention doit intervenir entre les Parties au plus tard 6 mois avant l'arrivée de son terme, soit avant le 30 juin 2018.

### **Article 3 - Périmètre de la Convention**

La Convention s'applique aux services publics régionaux ferroviaires sur le ressort territorial de la Région ainsi qu'aux liaisons conventionnées par la Région qui se prolongent au-delà de son ressort territorial, conformément à l'Annexe 1 à la Convention.

Le périmètre de la Convention est défini en Annexe 1 à la Convention. Il comprend :

- Des services ferroviaires de voyageurs effectués dans le ressort territorial de la Région, à l'exception des services d'intérêt national et des services internationaux ;
- Des services ferroviaires conventionnés qui se prolongent au-delà du ressort territorial de la Région, en application de l'article L. 2121-6 du Code des transports ;
- Des services routiers complétant et optimisant, selon les horaires, l'offre de services ferroviaires sur certains axes ;

- Des services routiers de rabattement mis en place en substitution de dessertes ferroviaires ;
- Des services routiers pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées aux services ferroviaires.

Une liste spécifique des trains TER conventionnés desservant Paris (Annexe 1 à la Convention), et ayant au moins deux arrêts en Ile-de-France, conformément à l'article 7.1 du contrat d'exploitation SNCF – STIF 2012-2015, est établie et mise à jour lors de la commande du service annuel.

Des conventions avec d'autres autorités organisatrices peuvent être signées par la Région et SNCF, afin de prendre en compte les circulations intéressant simultanément plusieurs autorités organisatrices régionales, dans les conditions définies à l'article L. 2121-6 du Code des transports. Ces conventions peuvent préciser la répartition des dépenses d'investissement de matériels roulants, de modernisation des installations voyageurs, des infrastructures et des installations de signalisation entre les deux régions concernées. Une convention spécifique conclue entre la Région Picardie, la Région Champagne-Ardenne, la Région Lorraine et SNCF définit ainsi les modalités de gestion de la desserte ferroviaire interrégionale TER Vallée de la Marne.

Des conventions associant la Région, SNCF et d'autres autorités organisatrices ou exploitantes peuvent également être conclues.

Toute modification du périmètre de la Convention, notamment liée à l'évolution du plan de transport des trains d'équilibre du territoire (TET) dont l'Etat est autorité organisatrice, nécessite la signature d'un avenant par les deux Parties après transmission, dans les meilleurs délais, par SNCF à la Région de toutes les informations techniques, économiques et financières utiles à l'évaluation de cette modification de périmètre.

## **Article 4 - Compétences de la Région et missions de SNCF**

### **4.1 Compétences de la Région**

Aux termes de l'article L. 2121-3 du Code des transports, la Région a la qualité d'autorité organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional, et est chargée à ce titre de l'organisation des services définis à l'Article 3 - de la Convention ci-dessus.

A ce titre, la Région :

- Définit le contenu et la politique du service public de transport régional de personnes ;
- Définit les dessertes et les services à assurer par SNCF ;
- Définit la politique de renouvellement du matériel roulant ;
- Définit la tarification du service, dans le respect des principes du système tarifaire national;
- Définit les objectifs et les indicateurs de la qualité du service et l'information du voyageur ;
- Décide les modifications de l'offre de transport et de service ;
- Décide de la politique de communication ;
- Contrôle l'exécution du service.

La Région exerce ses compétences dans le respect des compétences des départements, des communes et de leurs groupements ainsi que des schémas régionaux en vigueur.

La Région associe SNCF aux réflexions et études préalables qu'elle conduit dans le cadre de l'adaptation du service public régional de transport de voyageurs.

## **4.2 Missions de SNCF**

### **4.2.1 Cadre général**

SNCF a la qualité d'exploitant des services régionaux de transport de voyageurs. Elle exerce ses missions dans le respect des dispositions législatives et réglementaires afférentes à ce type d'activité.

Au titre de la Convention, SNCF :

- assure la mise en œuvre de la politique décidée par la Région en application de la Convention et de ses annexes,
- réalise et commercialise le service en gérant et en optimisant les moyens afin d'atteindre les résultats escomptés,
- exerce auprès de la Région une mission permanente de conseil dans le cadre de la définition de la politique des services publics régionaux de transport de voyageurs. Elle constitue, à ce titre, une force de proposition au service de la Région et réalise, en outre, l'étude de tout projet de modification de l'offre émanant de la Région. Elle émet des propositions en matière d'optimisation de l'offre et d'amélioration des recettes. Elle propose à la Région toute mesure propre à améliorer la continuité, la cohérence et la complémentarité avec d'autres services de transport public dans le cadre des partenariats qu'elle peut développer avec d'autres transporteurs.

SNCF fait son affaire de la gestion et de l'exploitation du service, en liaison avec la Région et les différents partenaires institutionnels concernés. Elle assure l'exécution du service en vue d'atteindre les objectifs « qualité » définis par la Convention et, de manière générale, de rechercher une amélioration du service à travers une gestion au meilleur coût.

Conformément à l'article 4 de son cahier des charges approuvé par le décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société Nationale des Chemins de Fer français, SNCF bénéficie de l'autonomie de gestion et est libre de gérer et d'organiser les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution de ses missions au titre de la Convention. L'autonomie de gestion dont dispose SNCF ne fait pas obstacle au droit de contrôle et de suivi dont dispose la Région en vertu des dispositions de l'Article 80 - de la Convention.

SNCF s'engage à assurer la sécurité et la sûreté des voyageurs.

SNCF est tenue d'assurer la continuité du service qui lui est confié, dans les conditions prévues par la Convention.

Dans le cadre des règles de sécurité fixées par l'Etat pour garantir le développement équilibré des transports ferroviaires et l'égalité d'accès au service public, SNCF assure la cohérence d'ensemble des services ferroviaires sur le réseau ferré national.

## **4.2.2 Sous-traitance**

### *4.2.2.1 Principes généraux*

SNCF peut sous-traiter des missions accessoires au regard du contenu du service public objet de la Convention (par exemple services routiers, ...).

La mise en concurrence des sous-traitants est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables aux contrats passés par les entités adjudicatrices au sens de l'ordonnance n°2005-649 et du décret n°2005-1308.

SNCF reste 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 prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-traités.

### *4.2.2.2 Services routiers*

La liste des services routiers sous-traités à l'entrée en vigueur de la Convention avec mention des exploitants qui en sont chargés figure en Annexe 1 à la Convention et SNCF informe la Région de la passation de nouveaux contrats conclus avec les sous-traitants en cours de Convention pour les services de référence visés dans la Convention.

Les services routiers non permanents pour services ferroviaires non-faits ne sont pas concernés par les dispositions précitées.

## **Article 5 - Documents contractuels**

Les documents contractuels sont :

- La Convention,
- Les annexes à la Convention.

En cas de contradiction entre ces documents, les stipulations de la Convention prévalent.

## **CHAPITRE 2 : DEFINITION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE**

### **Article 6 - Définition de l'offre de transport**

#### **6.1 Offre de transport ferroviaire et routière mixte**

##### ***6.1.1 Offre de transport théorique***

Sur chacune des liaisons ferroviaires mentionnées à l'Annexe 1 à la Convention, l'offre de transport théorique est constituée des prestations décrites dans les tableaux repris dans cette annexe et correspondant au plan de transport 2013.

Cette annexe comprend une description détaillée de cette offre théorique, indiquant pour l'ensemble des circulations conventionnées (ferroviaires et routières mixtes) :

- Le nombre de train-kilomètres par axe (i) en heures creuses et (ii) en heures de pointe ;
- Le nombre de trains par axe (i) en heures creuses et (ii) en heures de pointe.

##### ***6.1.2 Offre de transport de référence***

L'offre de transport de référence mise en œuvre par SNCF correspond à l'offre de transport théorique ajustée en fonction :

- des modifications du plan de transport intervenues à compter du service annuel 2014 ;
- des modifications pour gros travaux ;
- et des effets calendaires.

L'offre de transport de référence intègre la grille horaire prévisionnelle comportant, pour l'année n, le numéro des trains, leurs arrêts, leurs horaires et leurs régimes de circulation, fournie par SNCF en octobre de l'année n-1.

La grille horaire définitive pour l'année n est adressée à la Région par SNCF, à titre d'information, en décembre de l'année n-1.

##### ***6.1.3 Travaux programmés***

Deux catégories de travaux programmés sont identifiées :

- a) Les gros travaux dont la liste est présentée à la Région par SNCF, sur la base du programme prévisionnel des travaux programmés élaboré par le gestionnaire de l'infrastructure, qui permettent d'adapter la commande de moyens à l'offre modifiée.

- Les gros travaux de l'année font l'objet d'une étude commune Région/SNCF en année n-2 pour déterminer la modification de l'offre de transport de référence à mettre en œuvre et ainsi définir les moyens à commander. La proposition que le Président du Conseil régional soumettra à l'Assemblée délibérante de la Région est communiquée à SNCF par un courrier en mai de l'année n-2.

Un avenant à la Convention décidant la modification de l'offre de transport de référence et les conséquences financières de ces travaux est établi en septembre de l'année n-2. Au cours de l'année n, un avenant complémentaire peut être établi pour actualiser, si besoin, l'offre de transport de référence.

b) Les travaux n'entrant pas dans la catégorie des gros travaux au sens de l'alinéa ci-dessus se composent :

- des moyens travaux, définis par :

- soit une interruption de circulation d'au moins une heure sur le créneau de pointe matin et/ou soir en semaine ou le dimanche soir pendant plus de 5 jours ;
- soit une interruption totale de circulation en journée suite à fermeture complète d'une gare : concerne les gares d'Amiens, Creil, Compiègne, St Quentin, Laon, Abbeville, Beauvais et Paris Nord.

Les moyens travaux donnent lieu à l'élaboration de plans de transport adaptés co-construits entre la Région et SNCF.

- des petits travaux dans les autres cas.

Les petits travaux donnent lieu à l'élaboration de plans de transport adaptés construits par SNCF. Ils font l'objet d'une information à la Région.

## 6.2 Service routier

Les services routiers sont composés des trois catégories de services suivants :

- des services routiers complétant et optimisant selon les horaires, l'offre de services ferroviaires sur certains axes, tels que définis à l'Annexe 1 à la Convention,
- des services routiers de rabattement mis en place en substitution de dessertes ferroviaires. Cette offre de services (transport TER à la demande) est définie à l'Annexe 1 à la Convention.
- des services routiers pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées aux services ferroviaires.

Pour chacune des liaisons concernées (hors services routiers mis en place pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées) sont précisés :

- les parcours assurés (liste des origine-destination et arrêts intermédiaires, trajet conventionné par la Région) ;
- le nombre de cars par jour par axe.

En décembre de l'année n-1, SNCF communique à la Région par courrier la grille détaillée de l'offre de transport pour l'année n, avec le numéro des cars, leurs arrêts, leurs horaires et leurs régimes de circulation.



## **Article 7 - Modification de l'offre de transport de référence**

### **7.1 Principes**

Toute modification de l'offre de transport de référence visée à l'Article 6.1.2 de la Convention donne lieu à la signature d'un avenant.

Toute modification de l'offre de transport de référence, à l'initiative de SNCF ou de la Région, doit être compatible avec le calendrier d'instruction figurant à l'Annexe 2 à la Convention.

Les modifications de l'offre de transport de référence à l'initiative de la Région sont soumises à SNCF avec un cahier des charges et les échéances de mise en œuvre souhaitées. Elles font l'objet de la part de SNCF d'une étude de faisabilité technique et commerciale et d'un devis financier détaillé.

Les propositions de modification de l'offre de transport de référence, à l'initiative de SNCF, sont soumises à la Région, accompagnées d'une étude de faisabilité technique et commerciale et d'un devis financier détaillé.

L'étude technique et commerciale comprend toutes les informations techniques, économiques et financières utiles à l'évaluation de la modification et les impacts sur les produits et charges. Cette étude est adaptée en fonction de l'importance de la modification.

Le devis financier détaille les incidences sur les différents produits et charges constitutifs de la contribution financière de la Région. Il est présenté conformément au modèle de l'Annexe 13 à la Convention.

A défaut d'accord de la Région dans un délai de trois mois suivant la réception du devis, et formalisé par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, le devis de SNCF est réputé non validé, et la modification envisagée n'est pas mise en œuvre.

### **7.2 Exceptions**

Les adaptations de service légères (n'entraînant pas un décalage de l'heure d'arrivée à destination supérieur à trois (3) minutes), ne remettant en cause ni les points de desserte, ni les correspondances, réalisées dans des sillons équivalents, ainsi que des modifications à caractère urgent et imprévisible réalisées en opérationnel ne sont pas considérées comme des modifications de l'offre de transport de référence nécessitant la signature d'un avenant. Elles relèvent de la seule responsabilité de SNCF.

SNCF en informe la Région dès leur mise en service.

## **Article 8 - Distribution des titres de transport**

SNCF est responsable de l'organisation de la distribution des titres de transport aux voyageurs relatifs aux services objet de la Convention.

Pour assurer la distribution des titres de transport, SNCF dispose des canaux suivants :

- la vente par le personnel de SNCF, soit au guichet en gare, soit à bord des trains, soit dans une boutique SNCF, soit dans un bureau auxiliaire ;
- la vente par des tiers dans le cadre d'accords de distribution ;
- la vente par distributeur, soit dans une gare ou un point d'arrêt, soit à l'extérieur de SNCF ;
- la vente à distance via le réseau internet (site TER Picardie), vente sur mobiles (à titre expérimental).

D'autres canaux dans les points de vente propres au service TER peuvent être proposés par SNCF afin d'élargir son offre de distribution. SNCF doit recueillir l'accord formel de la Région pour ce qui concerne les seuls canaux de vente spécifiques au TER Picardie. La Région disposera d'un délai de deux mois après réception de la demande pour se prononcer par courrier.

Sur la base d'accords de commercialisation contractualisés de façon séparée et à la demande de la Région, SNCF peut assurer dans les gares la distribution de titres de transport de lignes routières régionales gérées directement par la Région.

Pour chaque gare relevant du périmètre régional les modalités de distribution des titres de transport sont définies dans l'Annexe 5 à la Convention.

SNCF informe la Région, au minimum trois semaines avant leur mise en place, des nouveaux horaires d'ouverture des gares et des guichets et transmet le fichier récapitulatif correspondant.

Les horaires d'ouverture d'une gare ou d'un guichet peuvent être modifiés jusqu'à trois fois par an maximum, y compris l'allègement pendant la période estivale. Cette restriction ne concerne pas les modifications des horaires des guichets dans le cadre du schéma de distribution.

Toute modification du schéma de distribution défini à l'Annexe 5 à la Convention fait l'objet d'un avenant.

Par exception à l'alinéa précédent, SNCF est autorisée à procéder à un allègement du schéma de distribution en gares décrit dans l'Annexe 5 à la Convention pendant la période estivale (6 semaines comprises entre le 10 juillet et le 20 août). SNCF transmet sa proposition à la Région début février. A défaut de réponse de la Région, formalisée par courrier recommandé avec accusé de réception, dans le mois suivant la réception de la proposition de SNCF, cette proposition est réputée acceptée.

## **Article 9 - Sûreté et Lutte Anti-Fraude (LAF)**

### **9.1 Sûreté**

La sûreté dans les trains, dans les gares et de façon générale sur l'ensemble du domaine ferroviaire, le vandalisme, le phénomène de la fraude et, plus globalement, l'ambiance dans les gares et les trains, sont une composante essentielle du service aux voyageurs, et doivent faire l'objet d'une approche globale.

Afin de renforcer sur son réseau la sûreté de ses voyageurs et du personnel de l'entreprise ainsi que le sentiment de sécurité qui en est indissociable, SNCF fait ses meilleurs efforts dans l'ensemble des politiques qui y concourent.

SNCF fait appel, en tant que de besoin, aux forces de police et de gendarmerie pour les questions de sûreté publique. En complément des missions incombant aux forces de police et de gendarmerie, SNCF exerce grâce au service de surveillance générale des missions relatives à la sûreté des biens et des personnes.

Afin de réduire et d'anticiper le nombre d'incivilités et de comportements dangereux, SNCF peut

mettre en place des dispositifs de prévention spécialisée et de médiation sociale, gérés par des agents locaux, en partenariat avec des associations de quartier.

En complément des numéros d'urgence existants, SNCF met en place un numéro d'assistance (3117) pour permettre aux voyageurs de formuler une demande d'aide depuis un train en marche (malaises, vols, actes de violence ou risques divers liés à la circulation des trains). Les appels sont transmis à un centre de gestion des appels (CGA).

SNCF rend compte à la Région de ses efforts en matière de sûreté des biens et des personnes dans son rapport annuel d'activité. Il comprend notamment :

- le bilan des actes de malveillance et de délinquance sur le réseau TER Picardie dans les gares et les trains ;
- le bilan des appels au numéro d'assistance 3117 sur le TER Picardie.

## **9.2 Lutte anti-fraude**

SNCF met annuellement en place un plan d'action anti-fraude, élaboré en concertation avec la Région, dans le cadre de réunions thématiques. Ce plan porte sur :

- La mise en place de mesure du taux de fraude par axe ;
- L'identification des axes et des trains privilégiés ;
- Le déploiement des mesures anti-fraude sur les axes privilégiés.

SNCF s'engage à réaliser 45% de ses opérations de lutte anti-fraude sur les trains en heures de pointe.

SNCF établit un bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions de lutte anti-fraude, qui est intégré au rapport annuel d'activité. Ce bilan comporte notamment la valorisation en « équivalents temps plein » (ETP) des moyens humains effectivement mis en œuvre.

## **Article 10 - Expérimentation**

A la date de signature de la Convention, les Parties sont convenues de la mise en œuvre de 2 expérimentations :

- Expérimentation du schéma de service Paris-Beauvais qui repose sur l' « équipement agent seul », sur la refonte du schéma de distribution et sur le principe du maintien de l'ouverture des bâtiments voyageurs ;
- Expérimentation du schéma de la relation voyageur sur les Etoiles de Laon et de Creil qui repose sur la refonte du schéma de distribution et sur le principe du maintien de l'ouverture des bâtiments voyageurs.

Le suivi et le bilan de ces expérimentations sont assurés au sein du Comité de pilotage défini à l'Article 82 - de la Convention.

Les modalités de poursuite des expérimentations seront décidées dans le cadre de la mise en œuvre de l'Article 86 - de la Convention.

## **Article 11 - Continuité du service– situations perturbées**

### **11.1 Principes généraux de continuité du service**

SNCF est tenue d'assurer la continuité du service objet de la Convention, y compris dans le cas d'aléas normaux liés à l'exploitation, sauf en cas de force majeure, de travaux programmés, ou de cas neutralisables définis à l'Article 15 - de la Convention.

SNCF prend toutes les mesures nécessaires pour pallier les conséquences des aléas normaux et maintenir la continuité du service. Elle fait ses meilleurs efforts pour assurer un retour à la normale le plus rapidement possible en mettant en place les moyens de substitution ou de remplacement appropriés disponibles et informer les voyageurs.

### **11.2 Continuité du service en cas de situations perturbées prévisibles**

En cas de situations perturbées prévisibles, telles que définies à l'article L. 1222-2 du Code des transports, SNCF en informe la Région 24 heures avant. Elle lui indique les causes, la durée prévisible et, dès qu'elle l'a défini, le plan de transport adapté mis en œuvre.

Le dispositif d'information aux voyageurs mis en place durant la situation perturbée est mesuré dans le cadre du suivi de la qualité de service en gares et à bord des trains décrit au chapitre 3 Qualité de service de la Convention.

### **11.3 Information des voyageurs**

En application de l'article L.1222-4 du Code des transports, SNCF définit un plan d'information des voyageurs.

Dans le cadre de ce plan, SNCF informe les voyageurs du niveau de service du plan de transport adapté appliqué, 24 heures au plus tard avant le début de la situation perturbée.

SNCF s'engage à informer les voyageurs en gare et, sauf en cas de mouvements sociaux, à bord des trains au plus tard 24 heures avant le début de la situation perturbée :

- Information disponible auprès des agents de SNCF dans les gares et les trains ;
- Transmission d'un communiqué de presse aux médias régionaux indiquant le niveau de service prévisible et dans quelles conditions de lieu et d'horaires les voyageurs pourront consulter le plan transport adapté ;
- Affichage dans les gares des horaires des circulations assurées ;
- Publication de l'information sur le site internet du TER Picardie ;
- Information disponible auprès d'@llo Picardie Mobilité ;
- Envoi d'un SMS et/ou mail aux abonnés (dispositif TER Flash Trafic Abonnés);
- Envoi d'un SMS aux voyageurs occasionnels inscrits au dispositif TFT (TER Flash Trafic)

## **11.4 Situations perturbées imprévisibles**

Après la survenance d'un incident qui perturbe la circulation des TER pendant plus de 15 minutes, tous les voyageurs concernés sont informés par SNCF par tous les moyens à sa disposition :

- de l'existence de cet incident et de sa nature ;
- de ses conséquences probables.

Les perturbations inopinées entraînant ou susceptibles d'entraîner une dégradation importante du service font l'objet d'une information dans les meilleurs délais à la Région précisant les causes, conséquences, effets et durée prévisible de la perturbation.

SNCF fait ses meilleurs efforts pour assurer la prise en charge des voyageurs concernés. Elle les informe des éventuelles conditions de transport mises en œuvre pour pallier l'incident. En vue d'améliorer la qualité de cette prise en charge, SNCF met en place l'expérimentation prévue à l'Article 21 - de la Convention.

Le dispositif d'information aux voyageurs mis en place durant la situation perturbée inopinée est mesuré dans le cadre du suivi de la qualité de service en gares et à bord des trains décrit au chapitre 3 de la Convention.

## **11.5 Situations liées à l'infrastructure**

SNCF fait son affaire des relations avec le gestionnaire de l'infrastructure concernant l'entretien et le droit de circulation sur ces infrastructures.

Les Parties conviennent de s'informer mutuellement dans les meilleurs délais dès qu'elles en ont connaissance, de toute opération ou projet conduit à l'initiative du gestionnaire de l'infrastructure (restructuration, modernisation ou modification des infrastructures), susceptible d'avoir une quelconque incidence sur le fonctionnement du service ferroviaire régional.

En cas de dégradation de la vitesse maximale autorisée du fait de l'état des infrastructures sur un tronçon de ligne, SNCF en informe la Région le plus tôt possible en précisant la nature de la dégradation et ses causes.

En tout état de cause, si le fonctionnement du service est perturbé du fait d'événements liés à l'infrastructure et justifiant l'application de pénalités au regard des dispositions de la Convention, SNCF en assumera la charge, sauf dans les cas prévus à l'Article 15 - de la Convention.

## CHAPITRE 3 : QUALITE DE SERVICE

### Article 12 - Mesure et suivi de la qualité de service

La mesure et le suivi de la qualité de service ont pour objectif de placer le voyageur au centre du système ferroviaire en Picardie.

Le suivi de la qualité de service du TER Picardie porte sur les activités suivantes :

- **Pour la qualité produite :**
  - La production des TER Picardie intégrant les critères de réalisation du service, de régularité et de composition des trains.
  - Les services aux voyageurs du TER Picardie en gare et haltes ferroviaires, à bord des trains, intégrant les critères image, accueil, information aux voyageurs, disponibilité des équipements.
  
- **Pour la qualité ressentie :**
  - La satisfaction des voyageurs sur le service TER Picardie dans sa globalité et spécifiquement sur l'information en situation perturbée inopinée.

La mesure de la qualité produite dans les gares, dans les haltes ferroviaires et à bord des trains, dénommée « Qualité du Service Régional » (QSR) est confiée par la Région à un ou des prestataire(s) extérieur(s). Les résultats de ces mesures sont transmis à SNCF aux échéances prévues à l'Annexe 3 à la Convention. La production des TER Picardie est mesurée par SNCF.

Les enquêtes de satisfaction des voyageurs, dénommées « Baromètre de Satisfaction du Client » (BSC) sont confiées par SNCF à un prestataire externe. Les résultats de ces enquêtes sont transmis à la Région aux échéances prévues à l'Annexe 16 à la Convention.

### Article 13 - Réalisation du service

#### 13.1 Définition

La réalisation du service est mesurée au regard des suppressions et substitutions de trains TER figurant dans l'offre de transport de référence.

#### 13.2 Mesure

La mesure porte sur le suivi des circulations supprimées et substituées de l'offre de transport de référence et du plan de transport adapté, le cas échéant.

Trois catégories de suppression sont définies sur les deux périmètres de l'offre de transport de référence précédemment cités :

- circulations supprimées sans substitution,
- circulations supprimées partiellement sans substitution,
- circulations supprimées avec substitution routière ou arrêts supplémentaires d'un train suivant.

Le relevé des services non assurés est communiqué chaque mois. Le relevé se présente sous la forme d'un tableau reprenant de façon exhaustive les éléments suivis :

Date	Axe ferroviaire	N° de train	PTA O/N	Période (HP/HC)	Motif de la suppression	Catégorie de substitution	Moyen de substitution	Kms supprimés	Kms substitués	Neutralisation

La liste des motifs de suppression est la suivante : Personnel TER / Matériel TER / Infra (intégrant Personnel Infra, Défaits Infra) / Causes Externes / Gênes de circulation / Mouvement social / Travaux.

De la même manière, le moyen de prise en charge des voyageurs en cas de suppressions fait l'objet de la classification suivante : car, taxi, arrêts supplémentaires du train, report sur train.

### 13.3 Pénalités

Le montant des pénalités est différencié selon la catégorie de suppression. Il figure en Annexe 3 à la Convention.

Le calcul des pénalités est effectué mensuellement et transmis à la Région.

Chaque mois, les suppressions de trains font l'objet d'une analyse complète, partagée avec la Région dans le cadre des réunions thématiques mensuelles et trimestrielles dédiées.

## Article 14 - Régularité du service

### 14.1 Définition

La régularité se mesure sur l'ensemble des circulations et sur les trois périmètres suivants :

- **De façon permanente :**
  - Axes ferroviaires : Cette notion d'axe est liée à celle du portefeuille Origine et Destination (O/D). Un axe ferroviaire permet de définir commercialement les flux de voyageurs entre deux lieux.
  - Trains du panel : Le panel est constitué de trains stratégiques référencés au service annuel 2013, définis par la Région et SNCF, afin de constituer un échantillonnage représentatif

des axes picards et empruntés par environ 60 % des voyageurs. La liste de ces trains figure en Annexe 3 à la Convention.

- **De façon ponctuelle :**

- Trains hors panel : Des suivis ponctuels, sur des périodes prédéfinies par la Région et SNCF, pourront être menés en cas d'identification d'une situation dégradée sur des trains hors panel.

Un train TER est considéré en retard lorsqu'il dépasse de plus de 5 minutes pleines son heure théorique d'arrivée.

## 14.2 Dispositifs de suivi sur les axes ferroviaires

- Élément de mesure

Les données de régularité sont issues de l'application informatique de suivi des trains, disponible au sein de SNCF. Le taux de régularité par axe est mesuré quotidiennement et/ou mensuellement.

Les trains circulant en heures de pointe sont ceux dont l'arrivée en gare terminus (selon O/D de l'axe) est prévue entre 6H30 et 9H00 et ceux dont le départ de la gare origine (selon O/D de l'axe) est prévue entre 16h00 et 19H30.

Les trains circulant les dimanches et les jours fériés sont affectés en heures creuses.

Les données de suivi sont précisées à l'Annexe 16 à la Convention.

SNCF, chaque mois, fournit à la Région les informations relatives aux trains à l'heure permettant l'application de l'Article 21 - de la Convention relatif aux indemnisations.

Au plus tard le 15 du mois m, sur demande de la Région, SNCF est en mesure de fournir un relevé exhaustif des services retardés sur un axe ferroviaire donné pour le mois m-1. Ce relevé se présente sous la forme d'un tableau reprenant l'ensemble des trains ayant enregistré du retard et précisant : la date, l'axe, le numéro du train, la période de la journée (heure de pointe ou heure creuse), la tranche de retard (6-14 / 15-30 min/ + de 30 minutes).

- Etendue des mesures

Les mesures s'effectuent sur la totalité des trains des 16 axes ferroviaires répartis en trois catégories :

- Axes du « Y » et Vallée de la Marne  
Paris/Compiègne/Saint-Quentin/Busigny  
Paris/Creil/Amiens  
Creil/Beauvais  
Paris/Château-Thierry
- Autres axes du bassin parisien  
Paris/Beauvais  
Paris/Laon



- Axes régionaux  
Amiens/Compiègne  
Abbeville/Le Tréport  
Beauvais/Le Tréport  
Amiens/Saint-Quentin  
Amiens/Albert  
Amiens/Rue  
Amiens/Abancourt  
Amiens/Laon  
Laon/Hirson  
La Ferté-Milon/Fismes

### **14.3 Objectifs de Régularité sur les axes ferroviaires**

Les objectifs de régularité sur les axes ferroviaires sont définis en vue voyageur et sont progressifs sur la durée de la Convention.

Ils figurent en Annexe 3 à la Convention.

### **14.4 Pénalités / Intéressements par rapport aux objectifs de régularité sur les axes ferroviaires**

Le calcul des pénalités et des intéressements par rapport aux objectifs de régularité sur les axes ferroviaires est effectué mensuellement sur la base des résultats régularité pour chaque axe ferroviaire et déclinés comme suit :

- par période horaire (Heures de pointe / Heures creuses)
- par palier de retard (6 à 14 minutes de retard / 15 à 30 minutes de retard / plus de 30 minutes de retard)

Leurs montants figurent en Annexe 3 à la Convention.

### **14.5 Dispositifs de suivi sur les trains du panel et hors panel**

- **Elément de mesure**

Le taux de régularité pour chaque train du panel est mesuré quotidiennement et/ou mensuellement.

Les données de suivi sont précisées à l'Annexe 16 à la Convention.

Pour les trains hors panel, sur demande de la Région, SNCF peut fournir des données similaires à celles des trains du panel sur la période de suivi qui sera définie entre la Région et SNCF.

- **Modification**

Compte tenu des adaptations de l'offre de transport pouvant intervenir durant la Convention, la liste des trains du panel pourra être revue et modifiée tout en respectant les trois clauses suivantes :

- Maintien de la taille de l'échantillonnage ;
- Maintien de la représentativité de l'échantillonnage en termes de fréquentation du TER telle que définie à la signature de la Convention,
- Modification de l'objectif du taux de voyageurs à l'heure pour prendre en compte les modifications des trains du panel.

## **14.6 Objectifs de régularité sur le panel**

Un engagement pour chaque train du panel est défini :

- Durant toute la durée de la Convention, un taux de régularité mensuel pour chaque train du panel inférieur à 80% est un objectif déterminant. La non-atteinte de cet objectif donnera lieu à pénalité dans les conditions définies à l'Article 14.7 de la Convention.

Un engagement pour l'ensemble des trains du panel est également défini :

- Un objectif de progression de 0,8 point par an du taux de voyageurs à l'heure des trains du panel est défini.

La valeur référence du taux de voyageurs à l'heure des trains du panel est de 80,4%. Elle est établie à partir des données du premier quadrimestre 2013 et des comptages réalisés fin 2012/début 2013.

Chaque année, cette valeur référence est incrémentée d'une progression de 0,8 point.

Chaque quadrimestre, le taux global de voyageurs à l'heure des trains du panel est calculé.

## **14.7 Pénalités / Intéressements par rapport aux objectifs de régularité sur les trains du panel**

### ***14.7.1 Pénalités pour chaque train du panel***

Pour chaque train dont le taux de régularité mensuel est strictement inférieur à 80%, une pénalité mensuelle évolutive s'applique selon les montants définis en Annexe 3 à la Convention.

### ***14.7.2 Pénalités / Intéressements sur l'ensemble des trains du panel***

Chaque quadrimestre, le taux global de voyageurs à l'heure des trains du panel est comparé à la valeur de référence.

Des pénalités et intéressements s'appliquent dans les conditions définies en Annexe 3 à la Convention.

## Article 15 - Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements

### 15.1 Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements en cas de situation prévisible

La neutralisation du système de pénalités et d'intéressements s'applique entre l'offre de référence et l'offre définie dans le plan de transport adapté (PTA), dans les conditions prévues par le tableau ci-dessous :

		PTA	Réfaction	Neutralisation	Conditions
Prévisible	Moyens travaux au sens de l'article 6	X	oui	oui	PTA co-construit entre la Région et SNCF.
	Petits travaux au sens de l'article 6	X	oui	oui	Dans la limite de la plage prévue de travaux pendant laquelle la voie n'est pas accessible.
	Mouvements sociaux	X	oui	oui	SNCF assume la relation commerciale en relation avec ces événements. En cas de mouvement social supérieur à 15 jours ouvrés consécutifs, SNCF met en place un système de dédommagement voyageur sous la forme d'une réduction de 20% aux abonnés (hors scolaires) pour la période de survenance de l'incident.
	Aléas climatiques	X	oui	oui	
	Intervention d'une autorité (préfecture, police, pompiers...)	X	oui	oui	Neutralisable pendant la période d'intervention.
	Autres causes prévues par l'article L. 1222-2 du Code des transports	X	oui	oui sous réserve	Au cas par cas avec accord de la Région.

## 15.2 Neutralisation du système de pénalités et d'intéressements en cas de situation imprévisible

Le système de pénalités et d'intéressements défini à l'Article 13 - et à l'Article 14 - de la Convention est neutralisé lorsque les suppressions ou retards résultent de cas de force majeure dans l'acception de la jurisprudence judiciaire et administrative, et dans les cas prévus par le tableau ci-dessous :

		PTA	Réfaction	Neutralisation	Conditions
Imprévisible	Non-accès à une voie		oui	oui sous condition	neutralisable pendant la période de non-accès
	Intervention d'une autorité (préfecture, police, pompiers...)		oui	oui sous condition	neutralisable pendant la période d'intervention
	Restitution tardive de la voie après travaux		oui	non	
	Restriction de circulations (LTV)	X si longue durée	oui	non sous condition	neutralisable avec accord de la Région après présentation des causes, conséquences, du PTA et perspectives de retour à la normale
	Travaux d'urgence		oui	oui sous condition	dans la limite de la plage prévue de travaux pendant laquelle la voie n'est pas accessible

## Article 16 - Composition du matériel

### 16.1 Définition

Le respect d'une composition matériel est mesuré au regard du nombre de places offertes. La composition des trains est réputée conforme si la capacité proposée en circulation pour un train est supérieure ou égale au nombre maximum de voyageurs comptabilisés sur ce train lors des comptages, dans la limite du nombre de places du matériel prévu lors de l'élaboration du roulement annuel.

### 16.2 Mesure et suivi

Le suivi de la composition matériel est assuré sur les trains du panel. Les trains hors panel pourront être suivis ponctuellement dès l'identification d'une situation dégradée.

Les données de composition matériel sont issues du service de production SNCF. Elles sont communiquées à la Région en décembre de l'année n-1 pour l'année n et en juin de l'année n pour la période de plein été.

Des adaptations de composition du matériel peuvent intervenir en cours d'année, à l'initiative de SNCF ou de la Région. Celles-ci, après étude de faisabilité par SNCF, sont portées à la connaissance de la Région. Ces adaptations doivent répondre à des besoins relevés / confirmés si possible par des comptages complémentaires et garantir un dimensionnement adapté de la nouvelle composition à la fréquentation constatée.

Le taux de respect de la composition par train est mesuré quotidiennement et consolidé mensuellement.

Les données de suivi sont précisées à l'Annexe 16 à la Convention. Elles peuvent évoluer à l'occasion des adaptations de composition du matériel (comptages).

Sur demande de la Région, SNCF est en mesure de fournir un relevé exhaustif des services assurés sur un axe donné (sur une période de 30 jours glissants). Ce relevé se présente sous la forme d'un tableau reprenant l'ensemble des trains ayant enregistré une composition non conforme et précisant : la date, l'axe, le numéro du train, le type de matériel d'origine et celui de remplacement.

### **16.3 Objectif de Composition**

Un engagement pour l'ensemble des trains du panel est défini :

- Un objectif de progression de 0,2 point par an du taux global de composition conforme des trains du panel est défini.

La valeur référence du taux global de composition conforme des trains du panel est de 91,7%. Elle est établie à partir des données du 1er quadrimestre 2013.

Chaque année, cette valeur référence est incrémentée d'une progression de 0,2 point.

Chaque quadrimestre, le taux global de composition conforme des trains du panel est calculé.

### **16.4 Pénalités / Intéressements par rapport à l'objectif de composition**

Chaque quadrimestre, le taux global de composition conforme des trains du panel est comparé à la valeur de référence.

Des pénalités et intéressements s'appliquent dans les conditions définies en Annexe 3 à la Convention.

## **Article 17 - Dispositifs d'amélioration de la qualité TER**

Une analyse des indicateurs entre la Région et SNCF est partagée lors des deux instances suivantes :

- Une réunion thématique qualité le 15 du mois M+1 (Analyse des indicateurs mensuels, présentation par SNCF des analyses exhaustives préalables aux plans d'actions, retour des signalements des voyageurs TER parvenus à la Région).

Parmi les trains du panel, ceux présentant de faibles résultats (Taux de régularité < 70% et/ou Taux de composition matériel < 70%) sont traités systématiquement lors de cette instance.

La Région peut demander des analyses complémentaires sur d'autres trains suite à des signalements récurrents remontés par les voyageurs.

Les analyses exhaustives portent sur un axe ferroviaire et/ou sur un motif d'irrégularité et/ou sur un temps de parcours et se traduisent par des études suivantes :

- o Ventilation des minutes perdues pour causes internes,
  - o Ventilation des minutes perdues pour causes externes,
  - o Justification, description précise des suppressions de trains inopinés, appréciation des moyens de substitution mis en œuvre et impacts sur les déplacements des voyageurs régionaux (notamment dépassement de la capacité des trains lié aux reports de fréquentation pour cause de suppression ou capacité des places offertes par la substitution).
- Une revue trimestrielle qualité au Comité de direction visé à l'Article 83 - de la Convention, qui traite de la programmation des plans d'actions, leur avancement et leur revue d'efficacité.

## **Article 18 - Qualité des services en gare, halte ferroviaire, à bord des trains, Accès TER**

### **18.1 Définition**

La Région évalue l'ensemble des services offerts aux voyageurs en gare, halte ferroviaire et à bord des trains. Ce dispositif, désigné Qualité du Service Régional (QSR), débute à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2013. Il est piloté par la Région. Les critères sélectionnés font l'objet d'observations de la part d'enquêteurs-mystère lors d'une visite en gare ou halte ferroviaire et lors d'un trajet à bord des trains.

Des enquêtes spécifiques sur le service Accès TER sont également réalisées.

La Région transmet à SNCF chaque mois la base de données comportant l'ensemble des enquêtes réalisées, lors de l'envoi des résultats mensuels.

### **18.2 Mesure et suivi**

#### **18.2.1 Gare**

- **Élément de mesure**

Quatre critères sont retenus pour évaluer la qualité du service dans les gares.

Chaque critère est constitué :

- d'items dont les résultats sont additionnés pour l'obtention du taux de conformité du Critère (items objectifs),
- d'items exclusivement observés et n'entrant pas dans le calcul du taux de conformité du Critère (items qualitatifs).

Le détail de ces critères et des items correspondants figure en Annexe 3 à la Convention.

- **Etendue des mesures**

La liste des gares conventionnées figure en Annexe 5 à la Convention. Les gares font l'objet de mesures au moins une fois par mois, avec un intervalle minimum de 15 jours entre deux mesures. Annuellement, chaque gare sera contrôlée au minimum deux fois un samedi et une fois un dimanche.

Si les gares sont fermées, celles-ci ne sont pas contrôlées.

- **Objectifs**

Un objectif de 92% est fixé pour chaque critère. Le taux de conformité par critère est calculé chaque quadrimestre.

Le taux de conformité pour chaque item objectif est calculé et comparé chaque quadrimestre à deux valeurs planchers : < 87 % et > 97%.

En fonction du taux de conformité des items par rapport aux valeurs planchers, le montant des pénalités ou intéressements est pondéré, conformément aux dispositions de l'Annexe 3 à la Convention.

- **Pénalités / Intéressements**

Le système de pénalités et d'intéressements figure en Annexe 3 à la Convention.

### ***18.2.2 Halte ferroviaire***

- **Élément de mesure**

Trois critères sont retenus pour évaluer la qualité de service dans les haltes ferroviaires. Chaque critère est constitué d'items suivis à titre indicatif.

Le détail de ces critères et des items correspondants figure en Annexe 3 à la Convention.

- **Etendue des mesures**

La liste des haltes ferroviaires conventionnées figure en Annexe 5 à la Convention. Elles sont observées au moins une fois par an.

- **Objectifs Qualitatifs**

Les résultats des observations en haltes ferroviaires ne sont pas soumis à des objectifs contractuels. La Région souhaite avoir une photographie annuelle qualitative des services offerts en haltes ferroviaires.

- **Pénalités / Intéressements**

Les éléments mesurés ne donnent lieu à l'application d'aucune pénalité ni d'aucun système d'intéressement.

### ***18.2.3 A bord des trains***

- **Élément de mesure**

Trois critères sont retenus pour évaluer la qualité du service à bord des trains. Chaque critère est constitué d'items dont les résultats sont additionnés pour l'obtention du taux de conformité du Critère (items objectifs).

Le détail de ces critères et des items correspondants figure en Annexe 3 à la Convention.

- **Etendue des mesures**

400 Trains par quadrimestre sont contrôlés.

25% minimum de cet échantillon sont observés sur un parcours total par quadrimestre.

En cas de parcours complet réalisé, soit au départ d'une gare d'une autre Région, soit avec arrivée dans une gare d'une autre Région, seul l'item « opération de contrôle » peut être mesuré ; les autres items sont mesurés dans le périmètre Picardie.

Les 400 enquêtes trains sont réparties en fonction du poids du trafic de chaque axe, des heures de pointe et des heures creuses.

Les trains circulant en heures de pointe sont ceux dont l'arrivée en gare terminus (selon O/D de l'axe) est prévue entre 6H30 et 9H00 et ceux dont le départ de la gare origine (selon O/D de l'axe) est prévu entre 16h00 et 19H30.

La répartition de cet échantillonnage figure en Annexe 3 à la Convention.

- **Objectifs**

Un objectif de 92% est fixé pour chaque critère. Le taux de conformité par critère est calculé chaque quadrimestre.

Le taux de conformité pour chaque item objectif est calculé et comparé chaque quadrimestre à deux valeurs planchers : < 87 % et > 97%.

En fonction du taux de conformité des items par rapport aux valeurs planchers, le montant des pénalités ou intéressements est pondéré, conformément aux dispositions de l'Annexe 3 à la Convention.

- **Pénalités / Intéressements**

Le système de pénalités et d'intéressements figure en Annexe 3 à la Convention.



#### **18.2.4 Accès TER Picardie**

La Région mesure de façon objective le niveau de qualité du service offert aux voyageurs TER, de la démarche de réservation depuis la centrale d'information @Ilo Picardie Mobilité à la prise en charge directe en gare ou par un service de substitution.

En évaluant ces services, la Région et SNCF mettent en valeur les améliorations apportées aux différentes composantes du service Accès TER Picardie et apprécient l'impact des actions entreprises.

- **Élément de mesure**

La prestation est observée sur deux types de scénarios :

- sans substitution routière ;
- avec substitution routière.

Un critère global est retenu pour évaluer la prestation TER. Ce critère est constitué de trois sujets :

- Réservation ;
- Prise en charge ;
- Trajet.

Chaque sujet est composé :

- d'items dont les résultats sont additionnés pour le calcul du taux de conformité du sujet (items objectifs) ;
- d'items exclusivement observés et n'entrant pas dans le calcul du taux de conformité du sujet (items qualitatifs).

Le détail de ce critère, des sujets et des items correspondants figure en Annexe 3 à la Convention.

- **Etendue des mesures**

Les enquêtes sont menées aux heures d'ouverture des gares, avec présence de personnel, proposant le service d'assistance (Annexe 5 à la Convention). Du fait des différents scénarios types prédéfinis, les services sur des gares de rabattement Accès+ seront également observés.

Les enquêtes sont déclenchées ponctuellement par la Région. Le service Accès TER Picardie fait l'objet d'au moins 13 enquêtes par quadrimestre.

- **Objectifs**

2013 et 2014 ont été des années observatoires pour la surveillance de ce nouveau critère.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, un objectif de 92% est fixé pour le critère. Le taux de conformité du critère est calculé chaque quadrimestre. Il correspond à la moyenne des taux de conformité des 3 sujets composant le critère.

Le taux de conformité pour chaque item objectif est calculé et comparé chaque quadrimestre à deux valeurs planchers : < 87 % et > 97%.

En fonction du taux de conformité des items par rapport aux valeurs planchers, le montant des pénalités ou intéressements est pondéré, conformément aux dispositions de l'Annexe 3 à la Convention.

- **Pénalités / Intéressements**

Le système de pénalités et d'intéressements figure en Annexe 3 à la Convention.

### ***18.2.5 Dispositifs d'amélioration de la qualité des services***

Une réunion quadrimestrielle est dédiée à la thématique qualité des services. Les analyses des indicateurs de la QSR, du bilan des réclamations des voyageurs et des résultats du BSC sont menées lors de cette réunion, ainsi que des points d'avancement et de revue d'efficacité des dispositifs d'amélioration anticipés durant le quadrimestre précédent.

Les plans d'actions sont présentés au cours de cette réunion. En cas d'écart important entre la qualité ressentie et la qualité mesurée, l'identification des attentes des voyageurs sera recherchée.

Le bilan des réclamations s'effectuant semestriellement, les résultats sont présentés lors de la réunion quadrimestrielle suivante.

## **Article 19 - Evaluation de la satisfaction des voyageurs (Baromètre Satisfaction Clients)**

### **19.1 Contexte**

Pour compléter les dispositifs de mesure de la qualité produite, SNCF a mis en place le BSC afin d'évaluer la satisfaction des voyageurs empruntant le TER et connaître leur appréciation sur la qualité de service offerte.

Il s'agit d'un questionnaire national auto-administré à bord des TER. Les vagues d'enquêtes sont définies au quadrimestre.

Une version allégée du questionnaire est mise en place par SNCF pour l'axe Paris/Creil.

Il est prévu la possibilité d'ajouter des questions complémentaires spécifiques que la Région souhaiterait intégrer en vue d'étendre par exemple ses connaissances, notamment sur les modes de déplacements des voyageurs avant leur montée en gare et après leur descente du train.

L'objectif de ces enquêtes de satisfaction est de mesurer :

- La satisfaction des voyageurs sur le déplacement au moment de l'enquête (services en gare et à bord du train),
- L'évolution de la qualité de service afin de savoir si la situation s'est améliorée, est inchangée ou s'est dégradée.

### **19.2 Modalités de réalisation des enquêtes de satisfaction**

SNCF définit chaque quadrimestre un plan de sondage cohérent avec les évolutions du réseau TER. Ce plan de sondage est transmis à la Région lors de la restitution des résultats quadrimestriels. Onze axes sont enquêtés : Paris/Saint-Quentin, Paris/Beauvais, Paris/Laon, Paris/Amiens, Paris/Creil, Creil/Beauvais, Amiens/Compiègne, Amiens/Rue, Amiens/Laon, Amiens/Saint-Quentin, Amiens/Albert.

Sur chaque axe et pour chaque vague quadrimestrielle, 10 trains en moyenne sont enquêtés. L'objectif est de collecter 300 questionnaires exploitables par axe et par vague (30 questionnaires exploitables en moyenne par train).

En cas de difficultés (mouvements sociaux, aléas climatiques importants, etc.), les enquêtes sont suspendues et reprogrammées par le prestataire. En cas de difficultés rencontrées moins de 48h avant l'enquête, le signalement des difficultés est effectué la veille avant 9 heures.

La répartition (60% de trains enquêtés en heures de pointe et 40% en heures creuses) est respectée.

Il sera étudié :

- les modalités de l'intégration de l'axe Paris/Château-Thierry dans ce dispositif, entre TER Picardie et TER Vallée de la Marne,
  - la faisabilité et l'intérêt de mener ces enquêtes sur d'autres axes non échantillonnés actuellement : Abbeville/Le Tréport, Beauvais/Le Tréport, Amiens/Abancourt, Laon/Hirson.
- Ces études seront restituées au plus tard fin 2015.

### **19.3 Restitution des résultats**

SNCF établit une restitution quadrimestrielle des résultats pour l'ensemble des indicateurs de l'enquête à la Région. Le nombre de répondants y est indiqué pour chaque indicateur.

SNCF transmet la base brute de recensement des données lors de la restitution des résultats quadrimestriels.

Il pourra être engagé une réflexion commune sur le mode de communication et de restitution des résultats de ces enquêtes aux voyageurs.

### **19.4 Objectifs**

Sept indicateurs de ce questionnaire sont choisis comme représentatifs de la satisfaction du voyageur tout au long de son parcours. Un objectif annuel est fixé pour chaque indicateur.

A ce titre, SNCF s'engage à ne pas modifier la teneur de ces sept indicateurs durant la durée de la Convention.

La liste de ces indicateurs, ainsi que leurs échelles de notation et les objectifs annuels figurent en Annexe 3 à la Convention.

## **19.5 Progression et intéressement**

2013 et 2014 ont été des années observatoires pour la surveillance de ce nouveau critère : les résultats obtenus ont permis de calculer une valeur moyenne de référence pour la définition des objectifs.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'atteinte des objectifs définis à l'Annexe 3 à la Convention donne lieu à l'application d'un système d'intéressements, afin d'encourager SNCF à proposer des actions d'amélioration.

Le système d'intéressements figure en Annexe 3 à la Convention.

## **Article 20 - Information en situation perturbée inopinée**

### **20.1 Définition**

La Région et SNCF s'engagent, durant toute la Convention, à placer au cœur de leurs priorités l'amélioration de l'information en situation perturbée inopinée notamment en prenant les engagements suivants :

- Diffuser une information de qualité auprès des voyageurs ;
- Garantir une cohérence de l'information donnée par les différents canaux en amont du voyage ou en temps réel.

### **20.2 Elément de mesure**

Ces engagements sont évalués au travers des trois outils suivants :

#### a) Le dispositif Qualité du Service Régional (QSR) :

Deux sujets sont retenus pour évaluer la qualité de l'information voyageurs en situation perturbée inopinée en gare et à bord des trains.

Chaque sujet est constitué :

- d'items dont les résultats sont additionnés pour l'obtention du taux de conformité du critère (items objectifs) ;
- d'items exclusivement observés et n'entrant pas dans le calcul du taux de conformité (items qualitatifs).

Le détail de ces sujets, des critères et des items correspondants figure en Annexe 3 à la Convention.

#### b) Le dispositif Baromètre de Satisfaction du Client (BSC)

Trois indicateurs du BSC sont identifiés. A ce titre, SNCF s'engage à ne pas modifier la teneur de ces trois indicateurs durant la durée de la Convention.

La liste de ces indicateurs figure en Annexe 3 à la Convention.

Le Taux de satisfaction moyen des indicateurs est calculé annuellement.

- c) Les enquêtes d'appréciation des voyageurs sur la qualité de l'information en situation perturbée inopinée.

La Région déclenchera auprès de SNCF, au rythme d'une dizaine par an, des enquêtes ponctuelles dans les jours qui suivent une situation perturbée inopinée majeure afin d'établir une seconde appréciation auprès d'un panel de voyageurs plus représentatifs que les voyageurs mystères du dispositif QSR.

Le questionnaire prédéfini par la Région présente des questions ouvertes et fermées. Ces enquêtes sont envoyées au moyen de campagnes d'e-mailing.

Ces enquêtes sont qualitatives et inviteront les Parties à mener des retours d'expérience et engager des actions correctives.

Un accès à la consultation des résultats et une restitution des données sous forme de tableau de bord formalisé seront fournis à la Région à chaque vague d'enquêtes.

## **20.3 Objectifs et incitation financière**

### ***20.3.1 Dispositif Qualité du service régional (QSR)***

Un objectif global de 92% est fixé pour le critère. Le taux de conformité est mesuré annuellement.

Le système de pénalités et d'intéressements est défini en Annexe 3 à la Convention.

### ***20.3.2 Dispositif Baromètre de Satisfaction du Client TER (BSC)***

Un objectif de 54% est fixé pour le taux de satisfaction global des trois indicateurs, soit + 20 points par rapport aux résultats des enquêtes 2012.

La pénalité correspondante se calcule en appliquant un montant unitaire par point d'écart entre le réalisé (moyenne annuelle des taux de satisfaction des trois indicateurs) et l'objectif de 54%.

Le montant unitaire de la pénalité est défini en Annexe 3 à la Convention.

## **Article 21 - Expérimentation Garantie TER Picardie**

L'expérimentation Garantie TER Picardie débute à partir du 1er janvier 2014. Elle comporte un volet indemnisation voyageurs et un volet prise en charge voyageurs.

### **21.1 Expérimentation indemnisation voyageurs**

Les cas d'indemnisation sont définis dans les tableaux ci-après.

## CAS D'INDEMNISATION

Cas d'indemnisation	Profil éligible	Communication aux voyageurs	Montant de l'indemnisation	Format de l'indemnisation	Justificatifs à présenter pour les voyageurs
<p><b>Cas 1</b>  <b>Irrégularité d'axe sur deux mois consécutifs</b>  <b>Elle se mesure pour chaque axe par un taux mensuel de trains à l'heure inférieur, durant deux mois consécutifs, à la valeur plancher de 87%.</b>  <b>Taux mensuel de trains à l'heure = Nombre de trains à l'heure / (Nombre de trains à l'heure+ Nombre de trains en retard * +Nombre de trains totalement supprimés*).</b>  <b>*Tout retard de train égal ou &gt; 6 minutes, tout train totalement supprimé, sont pris en compte hors cas neutralisables prévus à l'article 15 de la convention.</b></p>	<p style="text-align: center;">➤Etre Titulaire</p> <p><u>D'abonnements régionaux</u> (PPA, PPE non boursier,            Ou d' autres abonnements des régions limitrophes :            Nord Pas de Calais: Pass régional Fidelity/TER/ TER Etudes non boursier)            Haute Normandie : HN'go            Ou  <u>D'abonnements nationaux</u>            -AT (hors Ile de France)            -AEEA            -FORFAIT (forfait mensuel ou hebdomadaire et forfaitforfait)</p> <p style="text-align: center;">➤Et justifier d'abonnements couvrant à minima 16 jours de chaque mois concerné.</p> <p>-FREQUENCE  <u>Et justifier à minima de 16 titres associés au coupon Fréquence sur chaque mois concerné.</u></p> <p style="text-align: center;">➤Et voyager</p> <p><u>-Sur des trajets TER intra-Picardie ou</u>  <u>-Sur des trajets TER inter-régionaux avec Nord Pas de Calais, Haute Normandie, Champagne Ardenne, Ile de France)</u>  <u>A condition que la gare de départ ou d'arrivée mentionnée sur l'abonnement se situe en Picardie.</u></p>	<p><u>Abonnés Annuels qui utilisent le réseau TER Picardie:</u>            Par SMS et/ou Courriels dans la 1ère quinzaine de M+3 (M étant le second mois &lt;87%)</p> <p><u>Autres Abonnés :</u>            sur le site TER PICARDIE dans la 1ère quinzaine de M+3 (M étant le second mois &lt;87%)</p> <p>Par SMS et/ou Courriels dans la 1ère quinzaine de M+3 (M étant le second mois &lt;87%) pour les abonnés des régions limitrophes, selon les bases de données mises à disposition par ces régions.</p> <p><u>Pour les deux profils :</u>            Relais de l'information par les blogs de ligne dans la 1ère quinzaine de M+3(M étant le second mois &lt;87%)</p>	<p>-Sur des trajets TER intra-Picardie et inter-régional avec l'Ile de France contenus dans le périmètre TER défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 (liste des liaisons régionales conventionnées)</p> <p><u>Abonnés Annuels (hors Fréquence)</u>            20 % du montant d'un abonnement 2nd classe mensualisé.</p> <p><u>Autres Abonnés (hors Fréquence) :</u> 20 % du montant d'un abonnement 2nd classe mensuel.</p> <p><u>Abonné Fréquence :</u> 20 % du montant du coupon abonnement 2nd classe calculé au mois.</p> <p>-Sur des trajets TER inter-régionaux (Nord Pas de Calais, Haute Normandie, Champagne Ardennes) contenus dans le périmètre TER défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 (liste des liaisons régionales conventionnées)</p> <p>20 % du montant calculé comme suit :            Montant du titre 2nd classe du 2ème mois payé mensualisé, mensuel ou calculé au mois (fréquence) correspondant au prix du trajet effectué en Picardie</p>	<p><u>Abonnés Annualisés résident en Picardie</u> sauf abonnés de moins de 3 mois d'ancienneté :            Minoration systématique sur un prochain prélèvement.</p> <p><u>Autres Abonnés :</u>            Lette Bon d'indemnisation TER Picardie utilisable pour l'achat de titres sur le périmètre TER Picardie défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 aux guichets des gares situées en Picardie</p>	<p><u>Abonnés Annuels résident en Picardie:</u>            Aucune démarche à effectuer par le voyageur, sauf abonnés de moins de 3 mois d'ancienneté</p> <p><u>Autres Abonnés :</u>            Conserver les coupons mensuels ou hebdomadaires pendant les 6 mois suivant la date de fin de validité du coupon.</p> <p>Dossier d'indemnisation à compléter et renvoyer au Centre de Relation clientèle du TER Picardie comprenant :            -Les titres originaux ou les justificatifs de paiement (pour les titres dématérialisés).            -Formulaire d'indemnisation à compléter (disponible sur le site TER Picardie)</p>

<u>Cas d'indemnisation</u>	<u>Profil éligible</u>	<u>Communication aux voyageurs</u>	<u>Montant de l'indemnisation</u>	<u>Format de l'indemnisation</u>	<u>Justificatifs à présenter pour les voyageurs</u>
<p><b>Cas 2</b>  <b>Retard d'un train TER strictement supérieur à 120 minutes ou dernier train supprimé</b>  <b>-Il se mesure par un retard strictement supérieur à 120 minutes à la gare d'arrivée mentionnée sur le titre de transport.</b>  <b>-La suppression du dernier train ne permet pas au voyageur de rejoindre sa destination finale mentionnée sur le titre de transport.</b>  <b>*Tout retard de train strictement supérieur à 120 minutes et suppression du dernier train sont pris en compte si la Région juge qu'ils sont imputables au fonctionnement du système ferroviaire hors cas de force majeure.</b></p>	<p><u>Etre Titulaire</u>  D'abonnements régionaux (PPA, PPE non boursier)    Ou  D'abonnements nationaux  -AT(hors Ile de France)  -AEEA  -FORFAIT (mensuel ou hebdomadaire et optiforfait)  -FREQUENCE    De tarifications spécifiques ou abonnements régionaux de Nord-Pas-de-Calais, Haute-Normandie, Champagne-Ardenne    <u>Etre Occasionnel</u>  voyageant avec un billet tarif normal, réduit ou commercial  Seuls les billets payants sont éligibles à ce dispositif.    <u>Et voyager</u>  -Sur des trajets TER intra-Picardie ou  -Sur des trajets TER inter-régionaux (Nord Pas de Calais, Haute Normandie, Champagne Ardenne, Ile de France)  <u>La gare de départ ou d'arrivée mentionnée sur l'abonnement se situe en Picardie</u></p>	<p>A bord du train pour les retards strictement <b>supérieurs à 120 minutes</b>    Distribution à bord par l'ASCT ou en gare d'attestations de retard du train TER strictement supérieur à <b>120 minutes</b> ou de suppression du dernier train    Et annonce conjoncturelle à bord précisant  -que ce train est susceptible d'être éligible à l'indemnisation    - Information sur le site TER Picardie au plus tard à J+3 ouvrables – (J étant le jour de l'incident)</p>	<p>-Sur des trajets TER intra-Picardie et inter-régional avec l'Ile de France, contenu dans le périmètre TER défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 (liste des liaisons régionales conventionnées) :  <u>Abonnés</u> : 100 % du montant d'un billet plein tarif sur le trajet mentionné sur le titre.  <u>Occasionnels</u> : 100 % du montant du titre payé par le voyageur pour ce trajet.    -Sur des trajets TER inter-régionaux (Nord Pas de Calais, Haute Normandie, Champagne Ardennes) contenu dans le périmètre TER défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 ( liste des liaisons régionales conventionnées) :  <u>Abonnés</u> : 100 % du montant d'un billet plein tarif sur la partie du trajet mentionnée sur le billet et effectuée en Picardie.  <u>Occasionnels</u> : 100 % du montant d'un billet plein tarif sur la partie du trajet mentionné sur le billet et effectué en Picardie, avec application de la réduction utilisée initialement par le voyageur</p>	<p><u>Abonnés Annualisés résidant en Picardie</u> :  Minoration systématique sur un prochain prélèvement, sauf abonnés de moins de 3 mois d'ancienneté    <u>Autres Abonnés et Occasionnels</u> :  Lette Bon d'indemnisation TER Picardie utilisable pour l'achat de titres sur le périmètre TER Picardie défini à l'article 3 de la convention et son annexe 1.1 aux guichets des gares situées en Picardie</p>	<p>Dossier d'indemnisation à compléter et renvoyer au Centre de Relation clientèle du TER Picardie comprenant :  - Les titres originaux (billets ou coupons mensuels) ou justificatifs de paiement (pour les titres dématérialisés)  - Formulaire d'indemnisation à compléter (ce formulaire est disponible sur le site TER Picardie à J+3 ouvrables- J étant le jour de l'incident)  - L'attestation de retard du train TER strictement supérieur à <b>120 minutes</b> ou de suppression du dernier train    Délai d'envoi du dossier : jusqu'au dernier jour de M+1 de la fin de validité du titre</p>

## **21.2 Expérimentation relative à la prise en charge voyageurs en situation perturbée**

En plus des mesures de prises en charge habituellement mises en œuvre par SNCF, dont l'objectif est d'éviter les situations de voyageurs "abandonnés", par :

- le report dans un autre train,
- l'acheminement à destination par un moyen de substitution routière,
- l'hébergement à l'hôtel ou en rame dortoir,

SNCF met en œuvre à titre expérimental des mesures de prise en charge des voyageurs pour les trajets ou la part des trajets à bord des trains TER Picardie :

- le report sans frais du voyage, y compris si, du fait d'un retard, le report impose un changement de période de tarification,
- la possibilité de renoncer sans frais à un voyage si un retard de plus d'une heure le rend inutile,
- la possibilité de revenir en cours de route à sa gare origine sans frais supplémentaire si un retard de plus d'une heure rend la poursuite du voyage inutile,
- l'acheminement sans frais supplémentaire à destination par modification d'itinéraire en cas de suppression d'un train,
- l'avitaillement en eau ou coffrets repas en fonction des heures de la journée pour des retards supérieurs à 2h dans les gares équipées (Paris Nord, Amiens, Abbeville, St Quentin, Laon, Creil, Compiègne).

## **21.3 Bilan de l'expérimentation Garantie TER Picardie**

Le bilan de l'expérimentation est mené fin 2014. Un avenant à la Convention pourra alors intervenir pour modifier les modalités de mise en œuvre de la Garantie TER Picardie.

## **Article 22 - Plans d'actions et Plan de redressement**

### **22.1 Plans d'actions**

La démarche d'amélioration de la qualité de service porte sur la mise en place, par SNCF, de plans d'actions au regard de l'analyse des indicateurs de qualité de service. Ces plans d'actions font l'objet d'une présentation formelle à la Région en Comité de Direction. Cette présentation comporte :

- Le diagnostic exhaustif de la situation ;
- Les actions et moyens mis en œuvre ;
- Le calendrier de retour à la normale ;
- Les indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité et l'adaptation à la situation de ces plans d'actions.



Ces plans d'actions font l'objet de points d'avancement lors des réunions thématiques mensuelles dédiées à la qualité.

## **22.2 Plan de redressement**

Lorsque la Région constate que les objectifs de continuité du service et/ou de qualité sont durablement et profondément dégradés, elle peut mettre en demeure SNCF, par lettre recommandée avec accusé de réception, de mettre en place en urgence des mesures de redressement spécifiques sur certains ou sur tous les axes de circulation. Le courrier précise les axes et les objectifs contractuels concernés, ainsi que le ou les niveau(x) d'écart par axe constaté(s) sur la période.

SNCF propose à la Région un Plan de redressement, destiné à réduire de moitié les écarts constatés dans le courrier de la Région, qu'elle lui communique dans les 10 jours après réception de ce courrier.

SNCF met alors en œuvre ce Plan de redressement.

Un bilan du Plan de redressement est dressé dans les 2 mois suivant la mise en place du Plan. Passé ce délai de 2 mois, en l'absence de réduction de moitié les écarts constatés dans le courrier de la Région, le montant total de toutes les pénalités relatives aux objectifs contractuels concernés, hors cas neutralisables visés à l'Article 15 - de la Convention, est doublé sur le ou les axe(s) concerné(s).

## **Article 23 - Relation avec les voyageurs**

La Région et SNCF souhaitent renforcer leur relation avec les voyageurs autour de 2 axes d'actions :

- Refondre et centraliser la gestion des réclamations ;
- Repenser le système d'indemnisation.

Les réclamations des voyageurs sont traitées dans le cadre d'une organisation dédiée centralisée autour du Centre de Relation Clientèle (CRC) du TER Picardie.

Cette organisation a pour intérêt de :

- permettre un traitement centralisé des réclamations relatives à des incidents d'exploitation ;
- vérifier l'existence de doublons sur des réclamations adressées à la Région et liées à l'offre, aux travaux et à l'accessibilité et d'apporter une réponse commune ;
- garantir l'application d'un principe de réponse dans les 18 jours ouvrés à réception de la réclamation, pour l'ensemble des réclamations TER Picardie.

Les modalités de traitement des réclamations sont définies dans le cadre des réunions thématiques dédiées à la qualité.

Une interface informatique sera disponible entre la Région, SNCF et le CRC afin de permettre l'échange des données. Cet échange peut faire l'objet d'une convention spécifique entre les Parties, relative à ses modalités techniques de mise en œuvre, notamment dans le respect des

dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En tout état de cause, cet échange devra respecter les stipulations de l'Article 89 - de la Convention.

La Région et SNCF s'engagent à rencontrer les voyageurs du TER Picardie lors de « comités d'étoile et de lignes », au moins une fois par an.

## CHAPITRE 4 : TARIFICATION

### Article 24 - Tarification nationale

La tarification nationale est applicable aux services régionaux de voyageurs. La majoration annuelle de la tarification nationale est homologuée par l'Etat sur proposition de SNCF.

La Région exerce sa compétence tarifaire dans le respect des principes du système tarifaire national.

Les tarifs sociaux nationaux, y compris les tarifs conclus au titre de l'article 41 du cahier des charges de SNCF, approuvé par le décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société Nationale des Chemins de Fer français, s'appliquent aux services régionaux de voyageurs. Les compensations tarifaires s'y rattachant sont financées par la Région à l'exception des compensations pour tarifs militaires versées directement à SNCF par l'Etat.

SNCF, dès que la mesure est validée par l'Etat, et en tout état de cause au moins un mois avant sa mise en œuvre, informe impérativement la Région préalablement à toute modification des tarifications voyageurs nationales.

### Article 25 - Tarification régionale

#### 25.1 Principes

Des dispositions tarifaires particulières TER peuvent être fixées par la Région, notamment sur proposition de SNCF.

Les conditions d'application et d'attribution de ces dispositions tarifaires sont détaillées dans l'Annexe 15 à la Convention.

Des dérogations aux conditions d'attribution de ces tarifications spécifiques peuvent être accordées par la Région. Elles font l'objet d'une confirmation écrite émanant de la Région, par courrier simple ou courriel.

En vue d'offrir des services homogènes à la clientèle, la Région et SNCF se concertent sur les conséquences de l'application, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, de ces tarifs spécifiques aux voyageurs utilisant d'autres services régionaux ou des services nationaux pour des parcours intra-régionaux.

Cette concertation porte notamment sur les mécanismes d'évaluation et de prise en charge des incidences techniques et financières pour SNCF de telles facilités tarifaires accordées à la clientèle sur les autres activités de SNCF.

Dans ce cas, des accords de réciprocité entre Autorités Organisatrices et/ou des accords entre Activités SNCF peuvent être conclus.

Dans le cas de la mise en œuvre de tarifications spécifiques, la Région compense la différence entre le tarif de base et le tarif de vente au voyageur conformément aux modalités mentionnées à l'Annexe 15 à la Convention. Les compensations tarifaires s'attachant aux tarifs régionaux sont financées par la Région.

Ces dispositions s'appliquent aux dispositifs suivants :

- « Picardie Pass' Etudes » ;
- « Picardie Pass' Actifs » ;
- « Picardie Pass'Emploi ».

Le dispositif « Picardie Pass'Emploi » fera l'objet d'une convention-cadre pluri-annuelle avec les partenaires concernés (Pôle Emploi et ARIFEP) fixant les conditions d'attribution du produit.

Le produit régional « Picardie Pass'Evasion » n'est pas soumis à compensations régionales. Les modalités de fonctionnement de ce produit figurent en Annexe 15 à la Convention. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, ce dispositif est intégré dans la Convention.

Le suivi de l'application des dispositifs tarifaires régionaux est assuré par les Parties dans le cadre de réunions thématiques dédiées.

## **25.2 Création, modifications ou suppression de la tarification régionale**

La Région décide du taux de majoration applicable sur les dispositifs tarifaires spécifiques régionaux compensés.

Toute proposition de tarification nouvelle ou de modification ou suppression d'une tarification régionale existante à l'initiative de la Région fait l'objet d'une étude par SNCF.

A cet effet, la Région informe SNCF des évolutions souhaitées au moins six mois avant la date d'effet prévue.

Dans un délai de deux mois maximum, SNCF fait bénéficier la Région de sa capacité d'expertise technique en matière de tarification ; elle réalise une étude de faisabilité incluant les conséquences financières de l'évolution souhaitée sur les recettes, les compensations tarifaires éventuelles et les charges financières induites.

SNCF en informe la Région pour lui permettre une prise de décision au moins trois mois avant la prise d'effet.

## **Article 26 - Tarification combinée**

La Région et SNCF souhaitent étendre le périmètre des abonnements à l'intermodalité en proposant des tarifications combinées avec les réseaux urbains de transport en Picardie. Le périmètre de l'abonnement PPA fait déjà l'objet d'une tarification combinée avec certaines Autorités de Transports Urbains. La liste figure en Annexe 15 à la Convention.

La Région et SNCF s'accordent pour développer et étendre cette intermodalité au cours de la Convention.

## Article 27 - Tarifications promotionnelles, événementielles et/ou à caractère temporaire

Il s'agit de tarifications ponctuelles mises en place pour accompagner un événement régional.

- A l'initiative de la Région :

La Région peut décider de mettre en place des tarifications promotionnelles. Elle en informe SNCF par lettre recommandée avec accusé de réception en précisant :

- la description des tarifs envisagés et les objectifs visés ;
- les publics concernés ;
- la durée prévisible ;
- les modalités de mise en œuvre souhaitées.

SNCF contribue à la définition de ces tarifications en évaluant :

- leurs impacts prévisibles sur les recettes ;
- le montant des éventuelles compensations à verser par la Région à d'autres activités conventionnées ;
- la fréquentation du service.

dans un délai de deux mois maximum suivant la date de saisine de SNCF.

- A l'initiative de SNCF :

SNCF saisit la Région en amont par lettre recommandée avec accusé de réception pour toute opération promotionnelle relative aux tarifications comportant des réductions à caractère temporaire. Ces opérations qui devront s'effectuer dans le respect du principe d'égalité des voyageurs devant le service public devront préalablement à leur mise en œuvre faire l'objet d'un accord de la Région.

A cet effet, SNCF fournit les éléments suivants :

- La description des tarifs envisagés et les objectifs visés ;
- Les publics concernés, l'évaluation de l'usage des tarifs ainsi créés et les retombées qui en résulteront en termes de trafic ;
- L'impact sur les recettes et sur les charges de l'Activité TER ;
- Les modalités de mise en œuvre (date, distribution, communication,...).

A défaut d'accord exprès de la Région dans un délai de quinze jours à compter de la demande officielle de SNCF relative à cette opération, la proposition de SNCF est réputée rejetée.

Si cette proposition nécessite une prise en charge financière par la Région, le délai est porté à trois mois à compter de la demande officielle de SNCF relative à cette opération et donne lieu, le cas échéant, à la signature d'une convention spécifique.

Dans ce cas, SNCF met en œuvre l'opération et fournit, au 30 du mois M+2 à compter de la fin de la commercialisation de ces tarifications, un bilan définitif des résultats observés, en termes de trafic et de recettes.

Dans le cadre des réunions thématiques dédiées visées à l'Article 84 - de la Convention, SNCF informe la Région de l'état d'avancement des projets et apporte les précisions utiles à l'information de cette dernière sur les conditions de mise en œuvre. SNCF réalise un bilan et le présente à la Région à l'occasion de l'une de ces réunions.

## **CHAPITRE 5 : INFORMATION ET COMMUNICATION**

### **Article 28 - Principes généraux**

Dans le cadre de la Convention, la Région définit et finance, dans les conditions définies au Chapitre 10, l'information et la communication liés à l'exécution du service TER en Picardie.

La Région et SNCF élaborent en commun un plan prévisionnel d'actions en matière d'information et de communication validé par la Région.

### **Article 29 - Information sur les tarifications et services TER**

Le plan d'actions prévisionnel annuel de communication et d'information visé à l'Article 32 - de la Convention, intègre l'ensemble des documents qui permettent d'apporter une information voyageurs sur différents supports d'information (guide, flyers, affiches, dépliants, fiches...) sur les tarifications régionales, la promotion des offres tarifaires de la gamme Picardie Pass'Mobilité, les horaires, les travaux, l'intermodalité.

Le serveur vocal et le site internet développés par SNCF ainsi que le CRC participent également à l'information des voyageurs sur les tarifications et les services TER.

D'autres outils complémentaires pourront être ajoutés. SNCF et/ou la Région pourront ainsi proposer des actions nouvelles visant à promouvoir les tarifications régionales et/ou les services TER ou à améliorer l'information en temps réel et l'information multimodale.

Les actions relatives aux dispositifs « Picardie Pass' Etudes », « Picardie Pass' Actifs », « Picardie Pass'Emploi » et « Picardie Pass'Evasion » sont intégrées dans le plan prévisionnel annuel d'information et de communication.

### **Article 30 - Information des voyageurs sur les conditions d'utilisation du TER**

Différents supports d'informations sont utilisés pour l'information des voyageurs. Une attention particulière sera portée à l'amélioration de l'information en temps réel concernant les modifications imprévues de desserte.

Les modalités d'information des voyageurs sont décrites ci-après.

#### **30.1 Totems**

La Région est propriétaire de 69 totems installés dans les gares de Picardie (liste des gares en annexe 5 à la Convention) dont 10 sont des supports muraux et 59 des totems 2 faces. La Région dispose gratuitement des espaces installés dans les gares.

SNCF est chargée de veiller :

- à assurer la visibilité de ces totems au sein de la gare et des informations transmises par la Région pour le recto et le verso « deux faces » de ces supports.
- à l'affichage des supports d'information et de communication :
  - affichage des résultats de la QSR ou d'un message particulier de la Région,
  - affichage de la Région avec un nombre de campagnes de 12 maximum par an.

En fonction des périodes, il est laissé la possibilité de ne pas afficher les résultats de la QSR pour laisser la place à d'autres messages, définis par la Région.

L'installation des affiches et informations sur ces totems est à la charge de SNCF qui assure gratuitement la mise à jour des informations transmises. La Région fournit à SNCF les supports d'information aux formats souhaités dans les 15 jours précédant les campagnes d'affichages, tant des résultats de la QSR que de l'affichage institutionnel souhaité par la Région.

## **30.2 Information en gare**

### ***30.2.1 Cadres d'affichage en gare***

SNCF s'engage à laisser gratuitement à la Région la possibilité d'utiliser un support destiné à la communication régionale dans l'ensemble des gares de Picardie. Aucune facturation n'est demandée à la Région par SNCF. Ainsi, deux cadres d'affichage dans les gares (un seul dans les gares dont la configuration ne permet pas une nouvelle installation) sont dédiés au TER :

- un cadre dédié aux tarifications régionales,
- un cadre dédié aux services TER (accès TER, CRC, site web, application mobile, vente internet, dépositaires TER...).

SNCF assure la pose des affiches et l'entretien des cadres d'affichage dans le cadre du forfait de charges.

### ***30.2.2 Communication temporaire en gare***

SNCF met à disposition de la Région, sans contrepartie financière, des espaces pendant six semaines par an dans les gares pour des opérations institutionnelles relevant des compétences de la Région (expositions, manifestations, présence de stand...). Les documents qui seront affichés doivent être transmis à SNCF un mois à l'avance.

La présence physique d'un ou plusieurs agents de la Région à l'intérieur des gares pour présenter des interventions de la Région et informer les voyageurs dans le cadre de l'information institutionnelle relevant des compétences de la Région (orientation des jeunes, information sur les quartiers de gares,...) est possible durant douze jours par an et par gare, sous réserve de l'accord écrit de SNCF, sollicité au plus tard 6 semaines avant, SNCF devant répondre dans un délai maximum de 2 semaines à compter de la réception du courrier en précisant le ou les emplacements dédiés à ces opérations et la durée accordée.

Par ailleurs, SNCF s'engage à mettre à disposition des voyageurs des flyers/programmes des manifestations organisées par la Région en gare, à la demande de la Région.

### **30.3 Afficheurs légers**

Certaines gares sont équipées d'afficheurs légers. Un écran sur trois, situé au sein de bâtiments voyageurs (BV), peut être utilisé pour la communication institutionnelle de la Région. La Région fournit les informations aux formats souhaités et dans un délai de 15 jours à SNCF préalablement à la campagne d'information qu'elle souhaite mettre en œuvre.

### **30.4 Affichage dans le matériel roulant**

La Région dispose gratuitement et à tout moment d'espaces d'affichage dans les matériels roulants TER Picardie à condition d'en faire la demande 2 mois à l'avance.

La Région définit en accord avec SNCF le format, la durée de diffusion des affiches dans les espaces dédiés à cet effet en fonction des délais nécessaires à la mise en œuvre. L'ensemble des affiches au format souhaité est communiqué à SNCF accompagné de la liste des rames ou type de rames à équiper. L'affichage ainsi réalisé doit avoir pour objet exclusif la promotion du transport public de voyageurs et de l'ensemble des politiques de la Région.

Le nombre maximum de campagnes par an dans le matériel roulant est de 4.

### **30.5 Site internet**

SNCF s'engage à faire évoluer son site et son application mobile de façon à améliorer de façon continue l'information voyageurs et à faciliter la vente des billets et abonnements. Les évolutions du site TER Picardie feront l'objet d'une information préalable à la Région, la structure du site ne pouvant être modifiée afin de répondre à une volonté de cohérence pour une bonne fluidité des parcours voyageurs, notamment interrégionaux. Un lien vers le site « [train.picardie.fr](http://train.picardie.fr) » sera inséré sur le site TER Picardie.

De son côté, la Région peut bénéficier ponctuellement, pour une semaine par campagne de communication, d'un espace sur ce site pour communiquer sur des manifestations, via l'insertion du visuel de l'évènement et d'un lien vers le site de la Région. Le nombre annuel de campagnes de communication peut aller jusqu'à 12.

## **Article 31 - Communication**

Les « outils et media de communication » s'entendent au sens le plus large possible. A titre indicatif, sont comprises les déclinaisons suivantes :

- print : toutes éditions (dépliant, plaquettes...) ;
- media : tv, radio, affichage, presse, web... ;
- digitale : Internet, réseaux sociaux, mobiles, audiovisuelle... ;
- outils de promotion : publicité sur le lieu de vente, marketing direct, animations commerciales... ;
- événementiel : inaugurations, animations, expositions, forums, salons, relations publiques et supports de communication associés, visites de projets, présentation publique de projets ;
- relations presse : communiqués et dossiers de presse, visites de presse...



L'ensemble des documents prévus au plan prévisionnel annuel d'information et de communication fait l'objet d'une validation de la Région qui s'engage à répondre aux propositions de SNCF dans les 3 jours suivant leur transmission. En l'absence de réponse, la proposition est considérée validée.

SNCF est tenue d'informer la Région préalablement à toute modification du plan d'actions prévisionnel annuel d'information et de communication. Cette information se fera dans le cadre des réunions thématiques visées à l'Article 84 - de la Convention ou à défaut dans un délai de 3 mois précédant le jour de lancement de la nouvelle action.

Dans leur communication propre et pour répondre à toute sollicitation ou besoin inopiné, quelle qu'en soit la forme, la Région et SNCF s'engagent :

- A respecter les axes de communication ainsi que les messages principaux définis par la Région,
- A ne pas nuire à l'image de l'une ou l'autre des Parties.

A minima, les deux logos (Région et SNCF) sont utilisés conjointement lors de toute opération de communication commerciale relative aux services objet de la Convention.

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

A cette fin, chaque Partie informe l'autre Partie des évolutions de son logo. Ces modifications sont prises en compte dans les opérations de communication dès que possible.

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

La Région se réserve le droit de déterminer des noms, logos et marques nouveaux pour les produits et services régionaux, pouvant se substituer à ceux utilisés au début de la Convention. Dans ce cadre, ces nouveaux noms, logos ou marques s'imposent à SNCF qui les utilise en lieu et place des anciens. La Région prend en charge les conséquences financières de ce changement.

La déclinaison « TER Picardie » matérialise le partenariat entre SNCF et la Région. L'utilisation de cette marque est régie par le contrat de licence figurant en Annexe 17 à la Convention.

### **31.1 Institutionnelle**

La Région, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, conduit de sa propre initiative la communication institutionnelle liée à sa compétence en matière de transport collectif qui s'organise autour de deux orientations :

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

Elle définit, finance et mène la communication institutionnelle.

Les conditions techniques et logistiques de la participation de SNCF, notamment pour ce qui concerne la diffusion de supports et l'organisation d'événements, sont appréciées au cas par cas pour chaque opération de communication mise en œuvre par la Région.

## **31.2 Commerciale et événementielle**

### ***31.2.1 Communication commerciale régionale***

SNCF assure la mission de communication commerciale. A ce titre, elle conduit une politique de communication et d'actions commerciales destinées à faire la promotion des produits et services TER Picardie dont elle a la responsabilité dans le cadre du plan prévisionnel annuel d'information et de communication validé par la Région visé à l'Article 32 - de la Convention.

La Région est préalablement informée des opérations de communication menées par SNCF. Concernant chaque campagne publicitaire, SNCF présente à la Région le dispositif prévu (maquettes, outils....).

### ***31.2.2 Communication commerciale nationale***

SNCF informe, par ailleurs, la Région des campagnes de communication nationales relatives au TER avant leur lancement.

### ***31.2.3 Opérations promotionnelles et manifestations***

Dans le cadre de l'organisation d'événements de promotion du TER ou de manifestations organisées en gare, la Région et SNCF s'informent mutuellement le plus tôt possible de l'existence d'une telle demande ou initiative.

Les événements ou manifestations organisées dans les gares de Picardie doivent avoir pour objet exclusif la promotion du transport ferroviaire régional ou la promotion touristique, économique, sociale, sportive et culturelle de la Picardie. La Région se réserve le droit de refuser toute opération pouvant nuire à son image.

### ***31.2.4 Circulations exceptionnelles***

La Région peut être amenée à demander à SNCF la mise en place de « trains événementiels » ouverts à la clientèle. Les modalités de ces opérations seront à examiner au cas par cas. Après approbation par la Région du devis relatif à la création d'offre, les montants correspondants seront intégrés dans le forfait de charges C1.

Par ailleurs, les organisateurs d'événements souhaitant que le public puisse emprunter les TER pour se rendre à leur manifestation, peuvent demander à bénéficier de conditions spécifiques. La demande doit s'effectuer auprès de SNCF.

SNCF en informe la Région dans les meilleurs délais avec copie du courrier de demande. Si la demande parvient à la Région, celle-ci la transmet à SNCF et informe le demandeur de la procédure.

La demande doit faire apparaître :

- La ou les dates concernées,
- La ou les origines - destinations souhaitées,
- Le nombre de dessertes et les horaires d'arrivées souhaités,
- Le nombre potentiel de voyageurs,
- Le type de clientèle utilisatrice : tout public, groupe, jeunes, sénior, scolaires...
- Eventuellement la tarification souhaitée.

Elle doit être envoyée au minimum 2 semaines avant la date de l'événement en cas de circulations déjà existantes et 8 semaines en cas de demande de création de trains spéciaux.

Si les circulations régulières ne peuvent être utilisées pour la desserte, SNCF instruit

techniquement la demande par une étude de faisabilité des dessertes envisagées et réalise un devis. Ces deux documents sont envoyés au demandeur au maximum 4 semaines après réception du courrier du demandeur. Il est également précisé la tarification la plus adaptée selon le type de clientèle et selon la/les origines/destinations prévues.

Parallèlement, SNCF envoie une demande d'accord à la Région pour l'utilisation du Matériel Roulant.

SNCF propose la tarification la plus adaptée aux demandeurs. Si le demandeur souhaite une tarification spéciale (réduction de x% sur le plein tarif, aller-retour à x€, etc.), SNCF l'inclut dans le devis adressé au demandeur.

En tout état de cause, les Parties s'attacheront à ce que les trains événementiels ne viennent pas perturber le service.

## **Article 32 - Plan prévisionnel d'information et de communication**

Les Parties se concertent en octobre n-1 pour élaborer le plan prévisionnel pour l'année n, sur la base des projets connus, des résultats des éventuelles enquêtes marketing réalisées et des premiers éléments du bilan de l'année en cours. Pour l'année 2014, ce plan prévisionnel est défini à la signature de la Convention.

SNCF fera établir, le cas échéant, des devis sur la base des choix retenus par les Parties.

La Région valide ce plan avant fin novembre n-1, dans la limite budgétaire fixée intégrée dans le forfait de charges C1 conformément aux modalités définies dans le chapitre 10 de la Convention.

## **Article 33 - Suivi et bilan**

Chaque année, dans le cadre des réunions thématiques visées à l'Article 84 -de la Convention, la Région et SNCF :

- s'informent mutuellement de leurs objectifs en matière de politique de communication pour l'année suivante et proposent des amendements au plan prévisionnel d'information et de communication.
- tirent un bilan des actions menées pour l'année n-1.

A l'occasion de ces réunions, les Parties échangent sur les objectifs stratégiques de communication, sur l'actualité des transports et sur les sujets à venir.

### Article 34 - Principes généraux

Dans le cadre de la Convention, la Région définit et finance, dans les conditions définies au Chapitre 10, le marketing lié à l'exécution du service TER en Picardie.

La Région et SNCF élaborent en commun un plan prévisionnel d'actions en matière de marketing validé par la Région.

### Article 35 - Actions de Marketing

SNCF a en charge la promotion à caractère commercial visant à accroître le nombre de voyageurs sur le TER. Elle met en œuvre toutes les actions visant à développer les ventes des produits existants et à accompagner d'éventuels nouveaux produits par le biais d'actions de prospection, de fidélisation, de réactivation ou de conquête de la clientèle conformément au plan d'actions prévisionnel annuel marketing.

Ces études marketing doivent permettre à la Région et à SNCF de mieux connaître le public qui utilise les transports en commun afin de développer une offre adaptée. Pour cette raison, la Région valide en amont les actions proposées sur l'ensemble des phases des études marketing lancées par SNCF (cahier des charges, résultats, plan d'actions, ...). La Région bénéficiera des résultats qui pourront être utilisés pour venir enrichir les politiques publiques menées.

La Région pourra également proposer à SNCF de mener des études spécifiques ou approches qui concourent à améliorer les recettes du transport ferroviaire régional. Ces études devront faire l'objet d'une validation dans le cadre du plan prévisionnel annuel marketing.

#### 35.1 Marketing de conquête de nouveaux voyageurs

SNCF mène à bien des études marketing afin de mesurer les marges de progression pour développer le nombre d'abonnés ou de voyageurs occasionnels.

Ces études doivent permettre de définir les cibles et les zones géographiques à fort potentiel, ainsi que les messages et actions de communication adaptés.

#### 35.2 Marketing de fidélisation des voyageurs

SNCF présente pour validation à la Région les objectifs annuels ou pluri annuels en matière de public cible, de définition des supports adaptés et de leur diffusion ainsi que le choix des indicateurs d'évaluation. L'ensemble des documents de communication et les budgets dédiés à ces actions feront l'objet d'une validation de la Région. Ces éléments seront présentés dans le cadre du plan d'actions prévisionnel annuel marketing validé par la Région, visé à l'Article 36 -de la Convention.

## **Article 36 - Plan prévisionnel marketing**

Les Parties se concertent en octobre n-1 pour élaborer le plan prévisionnel pour l'année n, sur la base des projets connus, des résultats des éventuelles enquêtes marketing réalisées et des premiers éléments du bilan de l'année en cours. Pour l'année 2014, ce plan prévisionnel est défini à la signature de la Convention.

SNCF fera établir, le cas échéant, des devis sur la base des choix retenus par les Parties.

La Région valide ce plan avant fin novembre n-1, dans la limite budgétaire fixée intégrée dans le forfait de charges C1 conformément aux modalités définies dans le chapitre 10 de la Convention.

## **Article 37 - Suivi et bilan**

Chaque année, dans le cadre des réunions thématiques visées à l'Article 84 - de la Convention, la Région et SNCF :

- s'informent mutuellement de leurs objectifs en matière de politique de marketing pour l'année suivante et proposent des amendements au plan prévisionnel marketing.
- tirent un bilan des actions menées pour l'année n-1.

A l'occasion de ces réunions, les Parties échangent sur les objectifs stratégiques de marketing, sur l'actualité des transports et sur les sujets à venir.

## **CHAPITRE 7 : ETUDES / PRESTATIONS INTELLECTUELLES / COMPTAGES**

### **Article 38 - Etudes**

#### **38.1 Etudes récurrentes**

En sa qualité d'exploitant des services, objet de la Convention, SNCF réalise chaque année les études et enquêtes dites récurrentes nécessaires au fonctionnement, à l'adaptation et au suivi des services, objet de la Convention.

Ces études lui permettent un suivi régulier de l'activité, une connaissance approfondie de son réseau et une veille sur les évolutions à accompagner.

Le financement de ces études récurrentes est inclus dans le forfait de charges C1 à la date de signature de la Convention.

SNCF en assure la définition (en concertation avec la Région dans le cadre des réunions thématiques visées à l'Article 84 -de la Convention), la conduite et le contrôle.

Les études récurrentes comprennent, dans le cadre d'une adaptation sans rupture majeure d'un exercice sur l'autre :

- Les études préalables aux modifications des dessertes en préparation de la mise en œuvre du service annuel, sauf refonte de l'offre,
- Les études préalables à l'adaptation et à la mise en place de nouveaux produits tarifaires dans les conditions prévues par la Convention, sauf remise à plat de la gamme tarifaire,
- Les études préalables à l'acquisition ou à la modernisation des matériels roulants,
- Les études sur la modification des services en gare et de la distribution en gare.

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

#### **38.2 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 et en confier la réalisation à des prestataires extérieurs.

SNCF s'engage à fournir les informations nécessaires à la Région, sous réserve de l'application de l'Article 81 - de la Convention.

La Région associe en tant que de besoin SNCF 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 à l'exploitation du service, objet de la Convention.

## **Article 39 - Comptages**

En fonction des besoins et en vue d'adapter ou de développer le service, les Parties peuvent s'accorder sur la nécessité de réaliser des comptages, et en confier la réalisation à un prestataire extérieur. Un groupement de commandes pourra être constitué à cet effet.

Cette prestation sera financée à parts égales par les Parties dans la limite d'un montant maximal annuel qu'elles auront défini.

## CHAPITRE 8 : GARES

Les dispositions du présent chapitre s'inscrivent dans le cadre du dispositif légal et réglementaire relatif à la création, au sein de SNCF, d'une direction autonome de SNCF chargée des gares, ci-après dénommée « Gares & Connexions », en particulier les dispositions du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 *relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire* (désigné ci-après par le terme « décret gares »).

SNCF, signataire de la Convention, s'engage à respecter ces dispositions, d'une part en tant que gestionnaire des gares de Picardie (Gares & Connexions), d'autre part en tant qu'entreprise ferroviaire (activité SNCF TER Picardie).

### Article 40 - Segmentation des gares

#### 40.1 Segmentation retenue dans le document de référence des gares (DRG)

L'Annexe 5 à la Convention reprend, pour ce qui concerne le territoire de la Région :

- (i) la segmentation pour l'exercice 2013 ;
- (ii) la segmentation à compter de l'exercice 2014 inscrite au DRG.

#### 40.2 Périmètre de desserte

La Convention distingue trois types de gares avec des dispositifs particuliers en matière d'articulation entre conventionnement de l'offre, investissements et exploitation.

- Gares situées dans le territoire de la Picardie et desservies par l'offre de transport définie par la Convention ;
- Gares non situées dans le territoire de la Picardie et desservies par l'offre de transport définie par la Convention ;
- Gares situées dans le territoire de la Picardie et non desservies par l'offre de transport définie par la Convention.

#### 40.3 Périmètre de compétence

Pour le segment « a », les compétences de la Région s'inscrivent dans le cadre des dispositions de l'Article 45.1 de la Convention.



Pour les segments « b » et « c », la Région a compétence pour définir le niveau de service de toutes les gares situées sur le territoire de la Picardie tel que prévu à l'Article 41 - de la Convention.

Dans tous les cas, chaque transporteur utilisateur d'une gare se verra facturé selon les principes du DRG et en fonction du tarif dont relève la gare considérée.

Pour les Gares situées dans le territoire de la Picardie et desservies par d'autres transporteurs que TER Picardie partiellement ou totalement, l'Article 57.4.2 de la Convention stipule que les redevances de gares facturées par Gares & Connexions aux autres transporteurs que le TER Picardie sont rétrocédées à la Région.

## **Article 41 - Niveaux de services régulés en gare par Gares & Connexions**

### **41.1 Service de base**

Le service de base proposé par Gares & Connexions à l'Activité SNCF TER Picardie sur les gares situées sur le territoire de la Picardie, est décrit à l'article 4 du décret gares, et comprend :

- l'usage, par leurs passagers, personnels et prestataires, des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train, comprenant l'accès aux services communs, aux commerces et aux bâtiments publics ;
- les services d'accueil, d'information et d'orientation de leurs passagers et du public concernant les horaires et l'accès à ses trains ;
- toute prestation particulière en gare résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international, notamment en matière de sûreté, propre à certains services de transports ;
- la manœuvre des installations de sécurité nécessaire à l'accès ou à l'utilisation de ces gares que la réglementation réserve au gestionnaire de l'infrastructure de services.

Dans les gares accessibles et disposant de personnels, le service de base recouvre l'accompagnement de toute personne handicapée ou à mobilité réduite (PMR) qui en fait la demande, depuis un lieu de rendez-vous déterminé dans la gare jusqu'au train, ceci pour un départ. De la même manière, à l'arrivée, la prestation d'accompagnement s'effectue du train vers la sortie de la gare, la station de taxi, ou vers le train ou le bus en correspondance, pour lequel la personne possède un titre de transport. La consistance de la Prestation PMR dépend, dans chacune des gares concernées, du niveau des installations et équipements disponibles.

La description et la tarification de ce service est précisée dans le DRG.

### **41.2 Services complémentaires**

Dans la perspective d'une unicité d'intervenants vis-à-vis des personnes à mobilité réduite, l'assistance des PMR à l'embarquement/débarquement du train, dans la continuité du service de prise en charge en gare, sera assurée par Gares et connexions au titre des prestations complémentaires, conformément à l'article 4 du décret gares, et au DRG.

La mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres de transport ferroviaire sera assurée par Gares & Connexions au profit de l'Activité TER en

fonction des besoins définis dans l'Annexe 5 à la Convention en matière de distribution et selon les dispositions du DRG.

La tarification de ces services complémentaires est précisée dans le DRG.

### **41.3 Typologie des niveaux de service pour les gares « b » et « c » de Picardie**

Pour compléter et moduler la consistance des services régulés prévus par le décret gares, et afin de faciliter les déplacements des voyageurs et de renforcer l'attractivité des transports publics, Gares & Connexions, l'Activité SNCF TER Picardie et la Région s'engagent à définir les services utiles aux voyageurs en fonction de la fréquentation et du type de trafic, dans le cadre des instances de concertation prévues à l'Article 45.2 de la Convention.

En complément de la segmentation du DRG, le niveau des services rendus dans les gares « b » et « c » est défini selon une typologie basée sur trois catégories :

- gares régionales ;
- gares de proximité ;
- halte ferroviaire.

Cette typologie permet à la Région de décider du niveau de services adapté aux besoins du voyageur, en fonction de l'utilisation des gares, de leur fréquentation et du nombre de transporteurs ferroviaires desservant la gare (gares mono-transporteur ou multi-transporteurs).

L'Annexe 5 à la Convention précise :

- le schéma de distribution sur la période 2013/2018 ;
- le niveau d'équipements et services en gares indiqué dans le Document de Référence des Gares (DRG) 2014 pour les exercices 2013 et 2014 ;
- le référentiel comprenant les niveaux d'équipements et services par typologie de gare souhaités par la Région pour prise en compte lors de la mise à jour du Plan d'investissements en gares défini à l'Article 44 de la Convention du 4 novembre 2013 modifiée susvisée ;
- le diagnostic des équipements et services existant en gares au 31 décembre 2014 ;
- le niveau d'accessibilité des gares sur la période 2013/2018.

## **Article 42 - Qualité en gare**

La qualité de service en gare fait l'objet du chapitre 3 : Qualité de service

## **Article 43 - Accessibilité**

Le schéma Directeur régional d'accessibilité (SDRA) adopté en mai 2008 définit une liste de 73 gares relais avec leurs niveaux d'accessibilité.

Dans les gares accessibles et durant les heures de présence de personnel, l'assistance aux

personnes handicapées est fournie par Gares & Connexions dans le cadre des services régulés visés à l'Article 41 - de la Convention.

Dans les gares non accessibles ou en dehors des heures de présence de personnel, un service de substitution routière, avec rabattement sur la gare accessible la plus proche, est mis en place par la Région. Conformément à l'article L. 1112-4 du code des transports, ce service est financé par la Région.

Le nombre de gares bénéficiant du service d'assistance sera progressivement étendu en fonction de l'avancement des opérations de mise en accessibilité des gares et de l'organisation de la formation des agents concernés. Les prévisions d'extension de ce service sont décrites à l'Annexe 5 à la Convention.

Les prestations d'accessibilité des personnes handicapées sont assurées via un système de réservation, dénommé « Accès TER Picardie », et assuré par le CRC. La Région est informée des modalités pratiques de fonctionnement de ce service.

## **Article 44 - Investissements en Gares**

Les investissements en gares de segment « a » font l'objet d'une concertation plus globale associant l'ensemble des Parties prenantes au sein des IRC. Les principaux objectifs sont de poursuivre une démarche partenariale autour :

- des projets de pôles d'échanges multimodaux, aux côtés des collectivités partenaires,
- de la mise en œuvre du schéma directeur régional d'accessibilité pour les gares identifiées prioritaires. Les choix d'investissements dans ce domaine sont étudiés en cohérence avec les investissements d'infrastructure sur le périmètre du gestionnaire de l'infrastructure et la politique de services d'accompagnement associée.

Les investissements dans les gares « b » et « c » sont décidés par la Région sur proposition de Gares & Connexions après études lors des comités régionaux de suivi prévus à l'Article 83 -de la Convention.

Une distinction entre les différents investissements est organisée au sein du Plan d'Investissement 2013-2018 figurant à l'Annexe 5 à la Convention.

- **Investissements sécuritaires et réglementaires**
  - Gares & Connexions est autorisé à prendre toute mesure d'urgence strictement nécessaire à assurer la sécurité immédiate des personnes et des biens, conformément à ses obligations légales et réglementaires.
- **Investissements de régénération et de réparations en gare**
  - Outre la maintenance courante relevant de l'exploitation, Gares & Connexions assure la conservation du clos et du couvert de son patrimoine en assurant la régénération et le maintien en conditions opérationnelles des gares de voyageurs.
  - Une part de l'enveloppe financière prévue pour ces investissements est réservée à des petites opérations de remplacement ou d'ajustements aux besoins, pour les équipements légers. Le montant annuel de cette part figure dans le Plan d'Investissement 2013-2018 figurant en Annexe 5 à la Convention.

- **Opérations d'amélioration et de développement de services en gare**

- Gares & Connexions et la Région définissent ensemble les programmes relatifs à l'amélioration ou au développement du service pour les gares de segments «b» et «c», dans le cadre des instances de gouvernance définies à l'Article 45 - de la Convention.

Pour tout projet ou programme d'investissement, Gares & Connexions explicite à la Région son impact prévisionnel sur le tarif de gares et son incidence en distinguant les charges de capital des charges d'exploitation, toutes choses égales par ailleurs, sur la facture TER Picardie.

Gares & Connexions communique chaque année à la Région la liste des projets d'investissements pris en compte dans le calcul des tarifs.

Gares & Connexions communique un état d'avancement technique et financier de la réalisation des études et des investissements programmés conformément au socle d'informations et d'indicateurs figurant en Annexe 16 à la Convention.

Le bilan technique et financier annuel produit par Gares et connexions mentionné dans le socle d'informations et d'indicateurs figurant en Annexe 16 à la Convention fait apparaître le taux de réalisation, ainsi que les montants des dépenses réalisées, au regard des montants prévisionnels.

Les contributions financières de la Région au financement partiel ou total des investissements mentionnés au Plan d'Investissement 2013-2018 sont formalisées par la conclusion de conventions *ad'hoc*.

Ces conventions *ad'hoc* respectent les principes suivants :

- La Région intervient prioritairement sur les opérations de développement des gares situées sur son périmètre administratif (gares situées sur des axes conventionnés pour l'offre de transport ou non). Les investissements dits de « petit développement », de maintenance et de renouvellement léger sont en principe financés par Gares & Connexions sur fonds propres.
- Les conventions de financement d'opérations en gares mentionnent les incidences des investissements sur la contribution financière de la Région conformément au plan d'investissement 2013-2018 figurant en Annexe 5 à la Convention.

## **Article 45 - Instances de gouvernance**

### **45.1 Instances régionales de concertation (IRC) pour les gares « a »**

Pour les gares nationales de segment « a » concernées par l'offre de transport de la Convention, Gares & Connexions réunit une fois par an une IRC, conformément au décret gares.

Chaque IRC, dont la composition est fixée par le préfet de région, et à laquelle la Région participe, examine toute question relative aux prestations rendues dans chacune des gares de son périmètre de gestion.

L'IRC est notamment consultée sur l'évolution des services et le financement des programmes d'investissements du périmètre régulé.

L'IRC donne son avis sur le projet de DRG de l'année n+2, et sur ses prévisions tarifaires. Une réunion préparatoire aux IRC, à laquelle participe la Région, sera organisée par Gares &

Connexions.

## 45.2 Comité régional de suivi des gares pour les gares « b » et « c »

Le Comité régional de suivi des gares est composé de représentants de Gares & Connexions, de l'Activité SNCF TER Picardie, du gestionnaire de l'infrastructure et des services de la Région.

Ce comité apporte à la Région tous les éléments relatifs aux gares « b » et « c » situées sur le territoire de la Région, y compris les gares et haltes qui ne sont pas desservies par le TER Picardie, pour lui permettre d'exercer ses choix.

Ce comité est chargé des missions suivantes :

- **Gouvernance des gares**

- Eclairer la Région sur les prestations régulées et non régulées proposées en gare par Gares & Connexions ;
- Partager avec la Région le projet de DRG de l'année n+2, notamment sur l'évolution des prestations et des redevances fixées par Gares & Connexions et le gestionnaire de l'infrastructure conformément au décret gares, en mettant en évidence les objectifs de performance et de productivité retenus pour la gestion des gares de voyageurs ;
- Présenter annuellement, pour les périmètres des gares des segments « b » et « c », les comptes de l'exercice, selon le format défini en Annexe 16 à la Convention ;
- Examiner les indicateurs prévus dans le cadre du rapport d'activité et informer la Région sur les conditions de réalisation des prestations régulées ;
- Présenter la partie du rapport d'activité relative aux gares, selon les modalités prévues à l'Article 77 - de la Convention ;
- Présenter les résultats globaux et synthétiques du périmètre non régulé (chiffre d'affaire, recettes et résultats) ;
- Examiner le projet de plan de transport élaboré par Gares et connexions pour l'année n+2 et pris en compte pour le calcul des redevances et émettre un avis à son sujet.

- **Services en gare**

- Définir et éventuellement réorienter, les niveaux de service voulus dans les gares (automne n-1), notamment le schéma de services attendus, visé à l'Article 41 - de la Convention ;
- Tirer avec la Région les enseignements des enquêtes voyageurs, des vérifications et enquêtes réglementaires suivi des mises en conformité, projets de service ;
- Développer et piloter les projets de services en gare ;
- Suivre les indicateurs et procédures relatifs à la qualité de service en gare, selon les dispositions prévues au chapitre 3.

- **Investissements**

- Prendre en compte les capacités financières des Parties ;

- Examiner le niveau technique et financier de mise en œuvre du plan d'investissement de l'année écoulée :
- Mettre à jour le Plan d'Investissement 2013-2018 et stabiliser le programme envisagé pour n+2 (printemps n), dans les conditions prévues à l'Article 44 - de la Convention, avec ses incidences sur les redevances futures facturées par Gares & Connexions.

Les réunions du Comité régional de suivi des gares sont organisées à un rythme trimestriel lors des comités de direction prévus par l'Article 83 - de la Convention. Une réunion sera dédiée chaque année au bilan des actions de mise en accessibilité de l'année écoulée dans le cadre du SDRA. Gares & Connexions anime le Comité.

### **45.3 Comités de suivi par projet**

La Région et l'Activité SNCF TER Picardie participent aux réunions des comités de suivi par projet (accessibilité, pôle d'échange multimodal, etc.) qui sont mises en place par Gares & Connexions ou un autre maître d'ouvrage.

La Région et Gares & Connexions s'engagent à ce que chaque projet de développement de gare donne lieu à la signature de conventions spécifiques entre les maîtres d'ouvrage et les cofinanceurs de l'opération.

Pour chaque site, ces conventions précisent le programme, la gouvernance mise en place, la nature des études et travaux, les montants prévisionnels par périmètre ainsi que les modalités de réalisation, de suivi et de cofinancement des opérations.

Ce comité de suivi pourra le cas échéant être intégré au comité régional de suivi des gares visé à l'Article 45 -2 de la Convention.

## **Article 46 - Suivi et contrôle**

Gares & Connexions produit, au titre de la transparence financière prévue par le DRG sur ce sujet, la partie du rapport d'activité correspondant aux indicateurs Gares.

En complément des éléments apportés dans le cadre des IRC pour les gares « a », Gares & Connexions s'engage à fournir à la Région les indicateurs figurant à l'Annexe 16 à la Convention. La Région est également informée sur la valorisation et les objectifs de performance économique du périmètre non régulé. Gares & Connexions présente à la Région les résultats globaux et synthétiques du périmètre non régulé (chiffre d'affaires, recettes et résultat).

Gares & Connexions s'engage en outre à fournir à la Région annuellement les comptes par Gare, selon le format figurant en Annexe 16 à la Convention, pour les gares suivantes du segment « b » :

- Creil à partir de 2014 ;
- Orry-la-Ville-Coye, Château-Thierry, Saint-Quentin, Chantilly-Gouvieux et Laon à partir de 2015 ;
- Abbeville, Noyon, Crépy en Valois, Clermont de l'Oise, Pont Sainte-Maxence à partir de 2016.

## **Article 47 - Révision de la Convention en matière de gares**

La Région pourra réviser les termes du présent chapitre à son initiative, afin de mettre en œuvre les dispositions de l'article 15 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié permettant la mise en place d'une convention ad' hoc pluriannuelle visant à déterminer les conditions d'utilisation et de gestion des gares de voyageurs.

A compter de son entrée en vigueur, le contenu de cette convention ad' hoc pluriannuelle rendra caduque les dispositions contenues dans le présent chapitre portant sur l'utilisation et la gestion des gares de voyageurs.

## **CHAPITRE 9 : REGIME DES BIENS**

### **Article 48 - Dispositions générales**

Les biens nécessaires à l'exploitation ferroviaire du TER Picardie se composent :

- Des biens constitutifs de l'infrastructure, propriété du gestionnaire de l'infrastructure, tels que définis au Document de Référence du Réseau (DRR) ;
- Du réseau des gares, propriété de SNCF, et affecté à l'entité Gares & Connexions, autonome au sein de SNCF, et indépendante de l'exploitant ferroviaire, tels que définis au Document de Référence des Gares (DRG) ;
- Du matériel roulant, dont l'état physique et comptable est établi conformément à l'Article 51.2 de la Convention. et figurant en Annexe 4 à la Convention ;
- Des biens de SNCF affectés à l'Activité TER Picardie, hors matériel roulant, dont l'état comptable figure en Annexe 4 à la Convention ;
- D'autres biens (notamment des installations de maintenance du matériel roulant) dont la liste est communiquée à la Région par SNCF 18 mois avant le terme de la Convention, dans le cas où la Région souhaiterait engager une consultation afin de confier l'exécution du service à un nouvel exploitant.

### **Article 49 - Infrastructure**

L'infrastructure et les autres installations fixes utilisées pour l'exploitation du service public ferroviaire constituent des dépendances du domaine public appartenant au gestionnaire de l'infrastructure qui en a confié l'entretien et l'exploitation à SNCF.

La consistance du réseau ferré nécessaire à l'exploitant ferroviaire est décrite dans les annexes au document de référence du réseau (DRR).

L'aménagement, le développement, la cohérence et la mise en valeur de l'infrastructure du réseau ferré incombent au gestionnaire de l'infrastructure qui en définit les principes de gestion. A la date de signature de la Convention, SNCF assure notamment pour le compte de ce dernier le fonctionnement et l'entretien des installations techniques et de sécurité.

### **Article 50 - Gares de voyageurs**

Les gares de voyageurs sont propriété de SNCF.

La Direction Gares & Connexions de SNCF en est affectataire ; elle en assure la gestion, l'entretien, le renouvellement et la mise aux normes.

La gestion des gares fait l'objet de la part de SNCF d'une comptabilité séparée de celle de l'exploitation des services de transport, y compris pour les investissements réalisés en gare.

Les investissements dans les gares situées dans le territoire de la Région font l'objet d'une programmation et d'un suivi technique et comptable, après concertation avec la Région, dans les conditions définies au chapitre « Gares ».



L'Activité SNCF TER Picardie est affectataire de certains biens de SNCF situés dans les gares.

## **Article 51 - Matériel Roulant**

### **51.1 Propriété et utilisation du matériel roulant**

Le matériel moteur et remorqué, nécessaire et affecté à l'exploitation du service TER Picardie, est décrit dans l'Annexe 8 à la Convention.

Le matériel permettant d'assurer le fonctionnement du service ferroviaire régional est composé de 3 catégories :

- le matériel spécifiquement affecté à l'Activité SNCF TER Picardie, composé lui-même d'éléments financés par la Région et d'autres éléments financés par SNCF ;
- le matériel affecté à l'Activité SNCF TER Picardie, mais loué à d'autres activités ferroviaires ou faisant l'objet d'une utilisation partagée ;
- le matériel non affecté au service régional et prêté par d'autres activités ferroviaires ou faisant l'objet d'une utilisation partagée.

Le matériel roulant subventionné à 100% par la Région est propriété de SNCF pour les biens ayant fait l'objet de conventions spécifiques avant la signature de la Convention.

Pour les biens acquis après la signature de la Convention, le régime applicable est arrêté lors du processus d'acquisition dans le cadre de conventions *ad'hoc*.

### **51.2 Etat physique et comptable du matériel roulant**

L'état physique et comptable du matériel roulant détaille les variations du parc de matériels roulants sur un exercice en précisant par numéro d'immatriculation, en valeur brute et en valeur nette comptable, et en reprise de subvention :

- L'état du parc au 31 décembre n-1 ;
- L'état du parc au 31 décembre n ;
- Les acquisitions de l'exercice n ;
- Les sorties de l'exercice n, en distinguant les radiations, les mises en « garage bon état », les mutations sortantes et les mutations entrantes ;
- Les autres phénomènes expliquant les variations de l'exercice n.

Cet état physique et comptable figure en Annexe 4.2 à la Convention.

### 51.3 Utilisation du matériel roulant

Le matériel affecté au service régional est destiné uniquement à assurer les services régionaux conventionnés par la Région. Toutefois, l'utilisation de ce matériel peut être prévue en dérogation dans les cas suivants :

- l'exploitation régulière en accord avec la Région de liaisons interrégionales concernant la Picardie, selon le programme défini en Annexe 1 à la Convention;
- l'exploitation régulière en accord avec la Région d'une liaison intéressant une autre Région quand une telle disposition permet d'optimiser l'utilisation du matériel ;
- le prêt occasionnel avec accord écrit de la Région ;
- exceptionnellement et en raison de l'urgence, ce matériel peut être utilisé de façon inopinée et ponctuelle pour d'autres circulations que le TER Picardie. Dans ce cas, SNCF en informe mensuellement la Région à compter de la signature de la Convention. SNCF s'engage à prendre en charge toute dégradation éventuelle intervenue au cours de ces circulations exceptionnelles.

SNCF avertit la Région à l'avance d'une éventuelle impossibilité à continuer à emprunter du matériel auprès d'une autre Activité ; elle a l'obligation de présenter à la Région une solution de remplacement pour continuer à assurer le service de façon satisfaisante. Elle lui fournit tous les éléments techniques dans les délais nécessaires à sa décision.

Un état recense et évalue annuellement les locations exceptionnelles du matériel hors de Picardie ou par d'autres activités d'une durée supérieure à 2 jours (type et quantité de matériel utilisé, dates et lieu d'utilisation). Cet état est transmis en annexe au rapport d'activité annuel de SNCF visé à l'Article 77 - de la Convention.

SNCF prend à son compte les risques inhérents à l'exploitation du matériel, en particulier pour tout ce qui touche au respect de la réglementation concernant la sécurité des personnes et des biens.

### 51.4 Maintenance du matériel roulant

Les travaux d'entretien et de renouvellement comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service, et pour éviter un vieillissement anormal du matériel roulant.

SNCF organise 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 en permanence de l'efficacité et de la productivité des moyens qu'elle utilise pour faire fonctionner le service public ferroviaire.

#### *51.4.1 Niveaux de maintenance du matériel roulant*

Sont considérées comme de la maintenance :

- Les **opérations d'entretien** nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service, et pour éviter un vieillissement anormal du matériel roulant. Elles ont pour but de conserver le bien dans de bonnes conditions d'utilisation ;
- Les **opérations de réparation** qui ont pour objet de remettre le bien en bon état d'utilisation et de fonctionnement sans entraîner une augmentation de sa valeur réelle ou de sa durée de vie ;

- Les **opérations d'amélioration et de mise en conformité** qui ont pour effet, soit d'augmenter la valeur ou la durée de vie du bien immobilisé, soit permettre une diminution des coûts d'utilisation ou une rentabilité supérieure.

Les opérations relevant de la maintenance du matériel roulant sont classées par SNCF en cinq niveaux conformément à la norme AFNOR NF X 60-010 :

- Niveau 1 : actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité (Test de bon fonctionnement, surveillance de dispositifs de signalisation ou d'indices de dégradation, dépannages avec possibilité d'échange d'éléments consommables accessibles en toute sécurité).
- Niveau 2 : actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien d'utilisation ou de mise en œuvre simples (opérations mineures de maintenance préventive comme la surveillance ou le graissage, dépannages et réparations par échange d'organes, nettoyage).
- Niveau 3 : assuré en Technicentre de maintenance : opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien d'utilisation ou de mise en œuvre complexe (opérations courantes de maintenance préventive comme les examens et visites, échange d'organes au titre de la maintenance préventive systématique ou conditionnelle, modifications mineures).
- Niveau 4 : grandes opérations périodiques. Les procédures liées à ces opérations impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés (révisions des équipements et organes déposés, réparations importantes).
- Niveau 5 : opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels (rénovations, modifications importantes).

Les modalités de financement de ces différentes opérations de maintenance sont définies au chapitre 10 Régime financier de la Convention.

La Région sera annuellement tenue informée du montant des charges d'entretien du matériel, à l'occasion de la production du rapport d'activité annuel de SNCF visé à l'Article 77 - de la Convention avec une décomposition par série.

### **51.4.2 Plan de maintenance industrielle**

Pour les opérations de maintenance lourde financées par la contribution d'investissement visée à l'Article 61 - et à l'Article 62 - de la Convention (échanges de certains organes et grandes opérations périodiques de niveaux 3 et 4), SNCF actualise pour le 1<sup>er</sup> octobre de chaque année le plan de maintenance industrielle 2013-2018 figurant à l'Annexe 9 à la Convention et présentant sa politique de maintenance, rénovation et renouvellement des biens.

Ce plan actualisé remis chaque année à la Région comporte trois volets :

- le descriptif sur l'état du patrimoine par nature de bien précisant :
  - l'état actuel des biens affectés au service TER,
  - la date de mise à disposition du bien,
  - la valorisation de ces biens.
- les aspects techniques :
  - la nature des opérations envisagées afin que SNCF soit en conformité avec ses obligations en matière d'entretien/renouvellement,
  - le calendrier de ces interventions.
- les aspects financiers :

- le volume des dépenses prévisibles par nature d'intervention,
- les masses financières à engager dans le cadre de l'échéancier prévu.

Ce Plan de maintenance industrielle actualisé s'accompagne à l'issue de chaque exercice de la production d'un état annuel de suivi des réalisations par nature de bien annexé au rapport d'activité annuel de SNCF visé à l'Article 77 - de la Convention. Ce document de suivi permet de mesurer les réalisations de SNCF et d'apprécier sur un plan technique et financier les opérations menées.

### **51.4.3 Bilan de la maintenance**

Les Parties conviennent d'une réunion annuelle thématique sur la politique de maintenance dont les objectifs sont de faire le point sur les facteurs ayant une incidence sur la performance de la maintenance, notamment :

- les évolutions de règles de maintenance,
- l'avancement du programme industriel,
- l'avancement du programme des opérations majeures de niveau 3,
- les évolutions des installations de maintenance et les organisations associées.

## **51.5 Obligations de SNCF concernant le matériel roulant**

SNCF assure l'entretien du matériel roulant utilisé sur les services régionaux de voyageurs, et cela, non seulement en fonction des normes techniques en vigueur (en particulier fiabilité et sécurité), mais également de façon à optimiser la qualité du service rendu à la clientèle.

Dans le cadre de la politique d'investissements décidée par la Région, SNCF met à disposition du TER Picardie, le parc nécessaire à l'exploitation du service et en assure l'entretien en bon état de fonctionnement, compte tenu de son âge, état, et destination.

En cas d'indisponibilité d'un matériel, sauf si ladite indisponibilité résulte d'un cas de force majeure, SNCF s'engage à assurer une consistance analogue du service TER par les moyens possibles appropriés et proportionnés au service.

En cas de destruction d'un matériel, sauf si ladite destruction résulte d'un cas de force majeure, SNCF s'engage, avec la faculté de retenir l'une ou l'autre des solutions, soit à fournir un matériel de qualité équivalente, soit à financer tout ou Partie de l'acquisition par SNCF d'un matériel ferroviaire de remplacement dans la limite d'une valeur équivalente à la valeur nette comptable du matériel détruit, calculée selon les règles comptables, notamment d'amortissement, appliquées par SNCF à la date de destruction.

Afin d'assurer le suivi du matériel neuf subventionné par la Région, SNCF produit semestriellement un tableau de bord de la fiabilité des engins, tel que prévu à l'Annexe 16 à la Convention.

## **Article 52 - Autres biens matériels et propriété intellectuelle**

### **52.1 Autres biens matériels**

La Région et SNCF demeurent, chacune en ce qui la concerne, propriétaire de leurs biens matériels autres que ceux relevant de l'infrastructure, des gares ou du matériel roulant, notamment les automates de distribution en gare, les matériels informatiques, les réseaux de billetterie et les dispositifs de communication.

### **52.2 Propriété intellectuelle**

#### ***52.2.1 Principes généraux***

La Région et SNCF demeurent, chacune en ce qui la concerne, propriétaire de leurs licences, marques, logos et autres droits de propriété intellectuelle, artistique ou industrielle.

A ce titre, les Parties conviennent qu'aucune disposition 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.

Chacune des Parties fait son affaire de l'utilisation de tous brevets, licences ou droits appartenant à des tiers.

#### ***52.2.2 Etudes***

Chacune des Parties demeure propriétaire des études qu'elle réalise pour son compte. La Région et SNCF peuvent chacune, pour ce qui la concerne, librement utiliser les résultats des études ayant fait l'objet d'un financement spécifique.

#### ***52.2.3 Information intermodale et multimodale (open data)***

Le développement de l'usage des transports collectifs passe par la diffusion d'une information claire et précise sur les conditions du déplacement facilitant ainsi la préparation du voyage. Outre le besoin d'une information dynamique sur les situations perturbées, les voyageurs des transports publics sont demandeurs d'une information multimodale permettant de les rassurer et de les accompagner dans le déroulement de leurs voyages.

Les mises à disposition de données entre SNCF et la Région peuvent faire l'objet d'une convention particulière, décrivant leurs modalités techniques de mise en œuvre, les données concernées, les conditions de leur accessibilité, de leur échange et de leur réutilisation conformément aux dispositions pertinentes de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des éventuelles conventions multipartites conclues entre la Région, SNCF et d'autres Autorités organisatrices de transport, en vue d'assurer la diffusion des données théoriques véritable service d'aide à la mobilité, tous modes confondus. Les coûts de transmission des données relatives au Système Intégré de Services à la Mobilité dans l'Oise (SISMO) prévue par la convention tripartite entre la Région, SNCF et le Syndicat Mixte des Transports Collectifs de l'Oise (SMTCO), sont intégrés au forfait de charges

C1.1 décrit à l'Article 57.1 de la Convention.

#### **52.2.4 Marque TER Picardie**

La marque TER Picardie a été déposée par SNCF auprès de l'INPI. Son utilisation par la Région fait l'objet d'un contrat de licence figurant en Annexe 17 à la Convention.

En fin de Convention, la marque TER Picardie peut faire l'objet d'une cession à la Région.

### **Article 53 - Traitement du vandalisme**

La Région et SNCF se coordonnent sur l'ensemble des actions à mener contre le vandalisme. Les conséquences financières des actes de vandalisme sont prises en charge par la Région ou par SNCF sur la base du principe de répartition ci-après.

- Les réparations des dégradations en cas de vandalisme telles que bris de glace, gravage de vitres, tags, lacérations de sièges, vols ou détériorations d'équipements embarqués sont à la charge de SNCF pour un montant maximum de 450.000 euros HT par an ;
- Au-delà de ce montant, la Région prend à sa charge la moitié des conséquences des actes de vandalisme sous réserve de la présentation des pièces justificatives. Cette prise en charge s'effectuera dans le cadre de conventions spécifiques.

Les Parties se concertent annuellement pour évaluer les éventuels investissements à mettre en œuvre au titre de la prévention et les éventuels coûts supplémentaires à prendre en compte au titre des charges d'exploitation.

En cas de vandalisme exceptionnel, de type mise à sac ou incendie criminel, les Parties se concertent sur l'opportunité des remises en état.

## CHAPITRE 10 : REGIME FINANCIER

La Région poursuit un objectif général de transparence des coûts de SNCF et de meilleure efficacité économique dans la mise en œuvre du service de transport de voyageurs.

Dans cette perspective, la Convention constitue à la fois un outil de maîtrise de la dépense publique et d'incitation, par des mécanismes d'intéressement, à l'amélioration du service.

Tous les montants de la Convention et de ses avenants sont exprimés en euros H.T (conditions économiques de 2013), sauf indication contraire.

### Article 54 - Principes généraux

Le régime financier de la Convention est fondé sur un équilibre économique, dans lequel chacune des Parties assume la charge du risque qu'elle supporte :

- SNCF, en vertu de son autonomie de gestion, supporte les risques de son exploitation. Elle est responsabilisée sur une maîtrise des charges permettant une amélioration du service rendu aux voyageurs :
  - SNCF s'engage ainsi sur des montants annuels forfaitaires de charges sur la durée de la Convention (forfaits C1 et C4). Les forfaits C1 sont indexés annuellement et peuvent faire l'objet d'évolutions liées aux éventuelles modifications du service de référence décidées par les Parties.
  - SNCF est intéressée aux résultats quantitatifs et qualitatifs de l'exploitation par des mécanismes d'incitation à la performance, et par un mécanisme de réfections de charges pour non-réalisation du service.
  - SNCF facture au réel à la Région le coût des charges dont elle n'a pas la maîtrise, ou qui sont relatives à certaines prestations régulées (autres charges C2 et C3).
- La Région, en tant qu'autorité organisatrice, supporte les sujétions de service public imposées à SNCF. La Région supporte également, hors compensations militaires, le risque lié à la fréquentation du TER Picardie (risques « trafic » et « tarifaire ») dans la mesure où les recettes issues du trafic lui sont intégralement reversées.

En conséquence, la Région participe au financement de l'exploitation par le versement à SNCF d'une **contribution financière (KFI)** comprenant :

- Une **contribution d'exploitation (KE)**, définie à l'Article 59 - de la Convention ;
- Une **contribution tarifaire (KT)**, définie à l'Article 60 - de la Convention, prenant en charge les compensations tarifaires sociales nationales et régionales ;
- Une **contribution d'investissement (KI)**, définie à l'Article 61 - et à l'Article 62 - de la Convention ;

selon la formule suivante :

$$\mathbf{KFI = KE + KT + KI}$$

Les décomptes prévisionnels et définitifs émis par SNCF en application de la Convention sont établis selon les normes françaises CRC. Ils respectent les principes de permanence des méthodes comptables entre exercices et d'auditabilité.

Les devis, décomptes et factures sont établis selon le format détaillé figurant aux Annexes 11 et 12 à la Convention et sont accompagnés de leurs hypothèses d'élaboration.

Le compte de résultat de SNCF dont le format figure à l'Annexe 16 à la Convention, est impacté par la contribution d'équilibre composée de la contribution d'exploitation (KE) et de la contribution aux charges de capital (KK), définie à l'Article 61 - de la Convention.

La segmentation des gares prévue au DRG évolue entre 2013 et 2014. Il est convenu entre les Parties que, dans les dispositions du chapitre « Régime financier », les gares faisant partie en 2013 :

- du segment A sauf Paris Nord, Paris Est, Amiens et Compiègne,
- des segments B, C et D,

sont traitées comme les gares « b » et « c » de la segmentation 2014.

D'autre part, les gares du segment A en 2013 (Paris Nord, Paris Est, Amiens et Compiègne) sont traitées comme les gares du segment « a » de la segmentation 2014.

Les règles d'arrondi sont les suivantes :

- pour les indexations, avec 4 décimales :
  - o si le cinquième chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, on arrondit la quatrième décimale au chiffre supérieur,
  - o s'il est inférieur à 5, alors le quatrième chiffre reste inchangé.
- pour les montants en €, au centime avec 2 décimales ;,
  - o si le troisième chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, on arrondit au centime supérieur,
  - o s'il est inférieur à 5, alors le deuxième chiffre reste inchangé.

## **Article 55 - Maquette financière théorique et maquette financière de référence**

### **55.1 Maquette financière théorique**

La maquette financière théorique 2013-2018 figure en Annexe 10 à la Convention. Elle est fondée sur l'offre de transport théorique définie à l'Article 6.1.1 de la Convention.

### **55.2 Maquette financière de référence**

La maquette financière de référence 2013-2018 figure en Annexe 10 à la Convention. Elle est fondée sur l'offre de transport de référence définie à l'Article 6.1.2 de la Convention.



### ***55.2.1 Maquette financière de référence à la date de signature de la Convention***

A la date de signature de la Convention, la maquette financière de référence correspond :

- Pour 2013, au service réellement mis en œuvre ;
- Pour 2014, à l'offre théorique 2013 impactée des effets calendaires 2014. Elle n'intègre pas les éventuels impacts liés :
  - aux gros travaux 2014 ;
  - à la modification du plan de transport Intercités (liaison Paris/Boulogne rapide) ;
  - à la modification de la liaison TER Amiens/Laon/Reims en cours d'étude avec la Région Champagne-Ardenne.
- Pour 2015 à 2018, à l'offre théorique 2013 impactée des effets calendaires de l'année considérée.

### ***55.2.2 Evolution de la maquette financière de référence***

Cette maquette financière de référence est modifiée par avenant pour tenir compte des modifications d'offre visées à l'Article 6 - de la Convention.

En outre, pour prendre en compte des gros travaux de l'année n, tels que définis à l'Article 6 - de la Convention, la maquette financière de référence peut être actualisée, à compter du service annuel 2016, sur la base d'une estimation prévisionnelle fournie par SNCF avant le 31 mars de l'année n-2. Cette estimation prévisionnelle est accompagnée d'une note explicative décrivant les hypothèses retenues.

## **SECTION I : CONTRIBUTION D'EXPLOITATION (KE)**

### **Article 56 - Produits**

Les produits du service de transport régional de voyageurs sont composés de :

1. Recettes (R),
2. Compensations tarifaires (CT).

Les produits annuels (P) sont définis selon la formule suivante :

$$\boxed{P = R + CT}$$

Les recettes totales issues de la vente des titres de transports et les compensations tarifaires sont réparties entre les différentes activités de SNCF (TER Picardie, autres activités TER, Services Nationaux et Ile-de-France éventuellement concernés) selon les modalités du règlement financier et comptable FC12K interne à SNCF.

#### **56.1 Recettes affectées par le système FC12K (R)**

Les recettes se composent des recettes réelles du trafic.

Le prix des titres de transports est fixé sur la base d'une part, de tarifs nationaux homologués par l'Etat, et d'autre part, des tarifs spécifiques décidés par la Région.

Les recettes du trafic (R) sont égales aux recettes totales affectées par le système FC12K au TER Picardie, sous déduction des compensations tarifaires sociales nationales (CTSN) et régionales (CTR).

Elles comprennent les compensations pour tarifs militaires.

A titre exceptionnel, en 2013, les recettes FC12K réelles sont majorées de 1,1 M€ afin d'assurer une continuité entre la Convention 2007-2012 et la Convention 2013-2018.

Les éventuelles modifications du FC12K sont concertées dans le cadre des discussions menées auprès de l'Association des Régions de France (ARF). Elles font l'objet d'une information préalable à la Région et les impacts sur l'affectation des recettes seront simulés.

La Région peut exercer sur le système FC12K de répartition des recettes son droit d'audit et de contrôle, dans les conditions fixées à l'Article 80 - de la Convention.

## 56.2 Compensations tarifaires affectées par le système FC12K

Le produit des compensations pour réductions tarifaires (CT) comprend :

- des compensations pour tarifications sociales nationales (CTSN);
- des compensations pour tarifications régionales :
  - tarifications régionales Picardie (CTR-P FC12K) au titre des dispositifs « Picardie Pass'Etudes », « Picardie Pass'Actifs » et « Picardie Pass'Emploi ».  
Les modalités de ces dispositifs sont présentées au chapitre 4 et en Annexe 15 à la Convention.
  - tarifications régionales autres (CTR-A) au titre des dispositifs mis en place par d'autres régions
  - abonnements scolaires réglementés (CTR-ASR) mis en place par les départements de Picardie et par l'agglomération d'Amiens.

## Article 57 - Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation du service objet de la Convention comprennent :

- des charges forfaitaires (C1), sur lesquelles SNCF assume le risque industriel car elles sont de sa responsabilité d'exploitant du service ;
- des charges réelles (C2) répercutées à la Région, et qui sont des charges qui ne relèvent pas de la responsabilité de SNCF ou dont elle n'a pas la seule maîtrise. Ces charges prévisionnelles sont prises en compte à leur valeur effectivement constatée.

Les charges annuelles (C) sont définies selon la formule suivante :

$$C = C1 - \text{Réf} + C2$$

où

- C1 correspond aux charges forfaitaires visées à l'Article 57.1 de la Convention ;
- Réf correspond aux réfections de charges visées à l'Article 57.3 de la Convention ;
- C2 correspond aux charges d'exploitation facturées au réel visées à l'Article 57.4 de la Convention.

### 57.1 Charges forfaitaires C1

SNCF s'engage pour la durée de la Convention sur le montant des charges d'exploitation C1. Ce forfait C1 est réputé couvrir l'ensemble des charges supportées par SNCF pour l'exploitation du service régional sur la durée de la Convention, à l'exception des charges C2 et C3 définies à l'Article 57.4 et à l'Article 61 - de la Convention.

Il se décompose en charges C1.1, C1.2, C1.3, C1.4 et C1.5 :

- Le **forfait de charges C1.1** couvre les charges d'exploitation suivantes :
  - La conduite,

- L'accompagnement,
  - Les opérations de maintenance des niveaux 1 à 2, et du niveau 3 hors échanges d'organes, tels que définis à l'Article 51.4.1 de la Convention, ainsi que le nettoyage du matériel roulant,
  - Les prêts et emprunts entre Activités de matériel roulant,
  - Le produit train,
  - Les prestations spécifiques en gare,
  - La distribution des titres de transport hors produit des commissions de ventes relatif aux lignes routières régionales,
  - Les transports routiers réguliers et de substitution,
  - Les prestations de sûreté générale à bord des trains, dont le 3117,
  - Les redevances d'entreprise SNCF,
  - Les charges de structure TER (incluant les études récurrentes, les actions de communication et de marketing pour un montant de 260 K€ aux conditions économiques 2013),
  - Les coûts de transmission des données SISMO au SMTCO,
  - Les charges du Centre de Relation Clientèle, dont le back-office du système d'indemnisation voyageurs décrit à l'Article 21 - de la Convention,
  - Les impôts et taxes hors IFER, droits EPSF et ARAF,
  - Le crédit Impôt Compétitivité Emploi (CICE) à hauteur de 1 397 k€ aux CE2013 en 2013 et 2 435 k€ aux CE2014 en 2014. De 2015 à 2018 a été retenu comme hypothèse le même montant qu'en 2014, soit 2 435 k€ aux CE2014,
  - Les produits hors trafic.
- Le **forfait de charges C1.2** correspond à une forfaitisation des charges de gestion des gares de voyageurs de Picardie relevant des segments « b » et « c », hors charges d'amortissements et frais financiers (dont coût moyen pondéré du capital), concernant les gares situées dans le ressort territorial de la Région. Il couvre les charges suivantes :
- Charges de la gestion des gares de Picardie (essentiellement charges de personnel),
  - Frais de fonctionnement et autres charges de Gares & Connexions relatives aux gares « b » et « c ».
- Le **forfait de charges C1.3** correspond à la redevance gare pour la prestation de base facturée par Gares & Connexions dans le cadre du DRG au titre des gares « b » et « c » situées en dehors du ressort territorial de la Région.
- Le **forfait de charges C1.4** correspond au produit des prestations-train pour les trains du TER Picardie ayant au moins 2 arrêts en Ile-de-France figurant en Annexe 1 à la Convention. Ces produits seront facturés au réel dès la signature d'un accord entre la Région et le STIF. A ce moment, la valeur du **C1.4** sera égale à 0.
- Le **forfait de charges C1.5** couvre les charges suivantes :
    - L'énergie électrique,
    - L'énergie diesel.

Le montant des forfaits C1 (C1.1 + C1.2 + C1.3 + C1.4 + C1.5) pour la première année de la Convention (2013), exprimé en euros HT, est défini par l'Annexe 10 à la Convention, sur la base de :

- l'offre théorique kilométrique de transport indiquée en Annexe 1 à la Convention, impactée des effets calendaires,
- l'offre de transport de référence, y compris les expérimentations mises en œuvre,
- le niveau de services défini en Annexe 5 à la Convention,
- la commercialisation des tarifications figurant en Annexe 15 à la Convention,
- le scénario de mise en place de matériel roulant repris en Annexe 8 à la Convention, et notamment ses conséquences sur les locations de matériel roulant entre activités.

SNCF ne pourra en aucun cas solliciter la Région pour la mise en place de moyens supplémentaires nécessaires à la réalisation de l'offre, sauf en cas :

- de modifications du service acceptées par la Région (Article 64 - de la Convention) ;
- de renoncement de la Région à une expérimentation (Article 65 - de la Convention).

## 57.2 Mécanisme d'indexation des charges forfaitaires C1

### 57.2.1 Indexation des forfaits C1.1, C1.2, C1.3 et C1.4

Ces forfaits sont indexés annuellement, à compter de l'exercice 2014, sur la base de l'évolution en moyenne annuelle sur 12 mois, de l'indice des prix à la consommation sous-jacent (IPCSJ), publié mensuellement par l'INSEE (identifiant : 000641340), majoré de 1,1 point.

La formule d'indexation est la suivante :

$$\boxed{(C1.1 + C1.2 + C1.3 + C1.4)_n = (C1.1 + C1.2 + C1.3 + C1.4)_{n-1} * ((IPCSJ_p / IPCSJ_{p-1}) + 0,011)}$$

Où

- n est l'exercice pour lequel est déterminé le montant des forfaits C1.1, C1.2, C1.3 et C1.4 ;
- p est la période annuelle allant du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n-1 au 30 septembre de l'année n, et p-1 est la période annuelle allant du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n-2 au 30 septembre de l'année n-1 ;
- $IPCSJ_p$  est la moyenne des 12 indices sous-jacents mensuels de la période p publiés par l'INSEE et  $IPCSJ_{p-1}$  est la moyenne des 12 indices sous-jacents mensuels de la période p-1 publiés par l'INSEE.

### 57.2.2 Indexation du forfait C1.5

Le forfait « énergie » est indexé, à compter de l'année 2014, sur la base d'un index mensuel composite DE diesel/électricité égal à :

- 59,7% de l'indice mensuel d'évolution des prix du fioul domestique FODC4 correspondant à la moyenne arithmétique des 12 valeurs publiées sur la période p de l'indice mensuel du prix du fioul domestique. Source : site [www.lemoniteur-expert.com](http://www.lemoniteur-expert.com) ;
- 40,3% d'un tarif « électricité » égal

- à 45% du prix ARENH (accès régulé à l'électricité d'origine nucléaire historique, fixé par décret) correspondant à la moyenne arithmétique des 12 valeurs publiées sur la période p de l'évolution du tarif ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique) communiqué par arrêté ministériel ;
- et à 55% du SPOT correspondant à la moyenne arithmétique des 12 valeurs publiées sur la période p de la variation du prix moyen des prix spot de la pointe (Source : bourse EPEX). La pointe est définie sur EPEX Spot comme le produit "Bloc Peakload portant sur les heures 9 à 20".

La formule d'indexation est la suivante :

$$\text{(Forfait C1.5)}_n = \text{(Forfait C1.5)}_{n-1} * (\text{DE}_p / \text{DE}_{p-1})$$

Où

- n est l'exercice pour lequel est déterminé le montant du forfait C1.5 ;
- p est la période annuelle allant du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n-1 au 30 septembre de l'année n, et p-1 est la période annuelle allant du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n-2 au 30 septembre de l'année n-1 ;
- DE<sub>p</sub> est la moyenne des 12 indices composites mensuels de la période p, tels que définis ci-dessus et DE<sub>p-1</sub> est la moyenne des 12 indices composites mensuels de la période p-1, tels que définis ci-dessus.

### 57.3 Réfactions sur les charges C1(Réf)

Afin de permettre à la Région de ne payer que le service réalisé, est instauré un mécanisme de réfactions sur les charges d'exploitation.

Le montant annuel du forfait de charges C1 est défalqué d'un montant de charges (Réf) correspondant à la non-circulation des trains prévus dans l'offre de transport de référence visée à l'Article 6 - de la Convention, quelle que soit la cause de la suppression.

Les réfactions sont calculées mensuellement et par ligne, par application d'un barème kilométrique en fonction :

- du taux de trains-km supprimés par rapport à l'offre de transport de référence décrite en Annexe 1.3 à la Convention, le barème s'appliquant par tranche de taux de non-réalisation,
- de la cause de suppression (pour travaux ou non),
- de la substitution routière ou non du train supprimé.

Le barème de calcul des réfactions est indiqué en Annexe 14 à la Convention.

Ce barème fait l'objet d'une indexation annuelle identique à celle appliquée à l'Article 57.2.1 de la Convention. Cependant l'ensemble des valeurs nécessaires à la détermination du taux d'indexation pour l'année N n'étant pas disponibles lors de la production des décomptes quadrimestriels, un taux prévisionnel identique à celui du décompte prévisionnel de l'année N (maquette financière de référence pour 2014) sera appliqué pour les trois quadrimestres. Le dernier quadrimestre fera apparaître la régularisation relative à l'application du taux d'indexation définitif sur les trois quadrimestres.

## **57.4 Charges d'exploitation facturées au réel C2**

Les charges C2 comprennent les charges non forfaitisées et facturées à la Région à l'euro près dans la contribution d'exploitation. Elles comprennent :

### ***57.4.1 Charges d'infrastructure (C2.1)***

Les **charges C2.1.1** dites de « Péages d'infrastructure » correspondant à l'euro près aux sommes acquittées par SNCF au gestionnaire de l'infrastructure en contrepartie de l'octroi de l'utilisation de capacités d'infrastructure sur le réseau ferré national.

Il s'agit des redevances d'utilisation du réseau ferré national fixées par le DRR, conformément au décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national.

Le modèle de facture figure en Annexe 6 à la Convention.

Les **charges C2.1.2** dites « Redevances quai » définies dans le décret gares, à compter du service annuel 2014 correspondant à l'euro près aux sommes acquittées par SNCF au gestionnaire de l'infrastructure pour l'ensemble des gares de Picardie pour tout départ de train de voyageurs prévu dans un sillon (y compris les arrêts commerciaux intermédiaires situés sur le parcours et hors arrêts de circulation et de service).

### ***57.4.2 Redevances gares (C2.2)***

Les **charges C2.2** correspondant aux redevances non incluses dans le forfait « gares » C1.2, et facturées par Gares & Connexions selon le Document de Référence des Gares (DRG), pour les arrêts en gares des trains inclus dans le service de transport régional. Ces charges comprennent :

- **C2.2.1** : les redevances DRG sur les gares de segment « a », hors part des charges d'amortissements et frais financiers (dont coût moyen pondéré du capital).
- **C2.2.2** : les produits de la rétrocession à la Région des redevances facturées par Gares & Connexions selon le DRG aux autres transporteurs dans les gares « b » et « c » de Picardie.

Le modèle de facture figure en Annexe 7 à la Convention.

### ***57.4.3 Impôts liés au matériel roulant (C2.3)***

Les **charges C2.3** correspondant aux coûts supportés annuellement par SNCF au titre d'impôts, liés au matériel roulant dont le calcul ne relève pas de la responsabilité de l'exploitant ferroviaire : Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER), définie à l'article 2 de la loi de finances pour 2010 n°2009-1673 du 30 décembre 2009.

### ***57.4.4 Substitution routière dans le cadre du SDRA (C2.4)***

Les **charges C2.4** correspondant aux coûts réels des moyens de substitution routiers mis en place dans le cadre du Schéma Directeur Régional d'Accessibilité (SDRA) du transport ferroviaire pour les personnes handicapées.

#### **57.4.5 Prestations-train (C2.5)**

Les **produits C2.5** correspondant aux prestations-train versées par le STIF à SNCF pour les trains du TER Picardie ayant au moins 2 arrêts en Ile-de-France figurant en Annexe 1 à la Convention. Jusqu'à la signature d'un accord entre la Région et le STIF, ces produits composent le forfait **C1.4**. Dès la signature de l'accord, ils seront facturés par le C2.5 à la valeur sur laquelle la Région et le STIF se seront mis d'accord.

#### **57.4.6 Charges financières (C2.6)**

Le **C2.6.1** correspond aux frais financiers du matériel roulant calculés sur la base de la valeur nette comptable moyenne, soit  $(VNC_{1/1/n} + VNC_{31/12/n})/2$ , après déduction des reprises de subventions et au taux d'intérêt défini par la règle de gestion de SNCF sur le sujet.

Le **C2.6.2** relatif aux charges financières des gares (cf. Décret gares) calculées sur la base d'un coût moyen pondéré du capital (CMPC ou WACC), appliqué à la valeur nette comptable des investissements correspond aux charges indiquées ci-dessous :

- **C2.6.2.1** : les charges relevant des gares de segments « b » et « c » ;
- **C2.6.2.2** : la part des charges financières comprises dans les redevances facturées selon le Document de Référence des Gares (DRG) pour les arrêts dans les gares de segment « a ».

Le **C2.6.3** correspond aux charges financières des investissements supplémentaires réalisés dans les technicentres SNCF pour la maintenance des nouveaux matériels Regiolis et Regio 2N, ainsi que l'outillage lourd nécessaire à cette maintenance, qui sont isolés par SNCF dans ses coûts de maintenance.

Ces charges financières sont calculées sur la base de la valeur nette comptable moyenne des investissements concernés, soit  $(VNC_{1/1/n} + VNC_{31/12/n})/2$ , au taux d'intérêt défini par la règle de gestion de SNCF sur le sujet.

#### **57.4.7 Droits versés à l'EPSF et à l'ARAF (C2.7)**

Le **C2.7** correspond aux coûts supportés annuellement par la SNCF au titre de droits dont le calcul ne relève pas de la responsabilité de l'exploitant ferroviaire :

- **C2.7.1** : droit de sécurité versé à l'Etablissement Public de Sécurité ferroviaire (EPSF)
- **C2.7.2** : droit versé à l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF)

#### **57.4.8 Charges de location matériels entre Régions (C2.8)**

Le **C2.8** correspond aux charges de location matériels entre la Région Picardie et les Régions limitrophes. Ces locations matériels, ayant pour objet de renforcer le matériel sur un axe, seront prises en compte uniquement après accord écrit de la Région.

#### **57.4.9 Produit des commissions de ventes relatives aux lignes routières régionales**

Le **C2.9** correspond au produit des commissions issues de la commercialisation par SNCF des titres de transport relatifs aux lignes routières régionales. Ce produit comprend les ventes réalisées sur automate ou au guichet.



## Article 58 - Mécanismes d'incitation à la performance

### 58.1 Pénalités et intéressements bruts

Les pénalités et intéressements calculés au titre de l'incitation à la performance viennent en déduction ou en ajout du montant de la contribution d'exploitation KE. Ce mécanisme intègre ainsi l'ensemble des pénalités et intéressements dus au titre des dispositifs de qualité prévus au chapitre 3.

### 58.2 Neutralisation

Dans les conditions définies à l'Article 15 - de la Convention, les pénalités et intéressements relatifs à la qualité de service sont neutralisés. Cette neutralisation donne lieu à une rectification a posteriori du calcul des pénalités et intéressements.

### 58.3 Pénalités pour retard de transmission de documents ou transmission de documents incomplets

Dans les conditions définies à l'Article 76 - de la Convention, des pénalités s'appliquent pour retard de transmission de documents ou transmission de documents incomplets.

## Article 59 - Contribution d'exploitation

La contribution d'exploitation KE versée par la Région à SNCF est définie selon la formule suivante :

$$\text{KE} = \text{C} - \text{P} - \text{Pen} + \text{Int} + \text{Neut}$$

Où :

- C sont les charges définies à l'Article 57 - de la Convention, comprenant les charges forfaitaires C1, éventuellement modifiées selon la Section IV du Chapitre 10 de la Convention, diminuées des réfections pour trains supprimés, et les charges au réel C2 ;
- P sont les produits définis à l'Article 56 - de la Convention, éventuellement modifiés selon la Section IV du Chapitre 10 de la Convention, comprenant les recettes R et les compensations tarifaires CT ;
- Pen et Int sont les montants des pénalités et des intéressements du mécanisme d'incitation à la performance, visé à l'Article 58 - de la Convention,
- Neut est le solde des montants relatifs aux neutralisations des pénalités et intéressements, pour les cas neutralisables décrits à l'Article 15 - de la Convention.

## ***SECTION II : CONTRIBUTION TARIFAIRE (KT)***

### **Article 60 - Contribution tarifaire (KT)**

Le montant des compensations pour tarifications sociales nationales (CTSN) est facturé à l'euro près à la Région. Ce montant correspond au montant affecté par le système FC12K.

Pour 2013, les dispositifs pour tarifications régionales Picardie (CTR-P) font l'objet de conventions spécifiques. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, les dispositifs tarifaires Pass'Etudes, Pass'Actifs et Pass'Emploi sont intégrés dans la Convention. Les compensations correspondant à ces dispositifs font l'objet d'une facturation à l'euro près, après prise en compte des cas de remboursement décrits à l'Annexe 15 à la Convention. Il s'agit des compensations générées par la vente des tarifications précitées indépendamment de l'affectation des trains empruntés par le voyageur titulaire de l'abonnement :

Les modalités de ces dispositifs sont présentées au chapitre 4 de la Convention et en Annexe 15 à la Convention.

La facture de ces compensations est majorée de la TVA, au taux en vigueur.

La contribution tarifaire KT de la Région est alors égale :

$$\boxed{KT = (CTS + CTR)}$$

## ***SECTION III : CONTRIBUTION D'INVESTISSEMENT (KI)***

La contribution d'investissement est composée de :

- La contribution aux charges de capital (KK)
- Des appels de fonds pour le programme industriel du matériel roulant (KPI)

### **Article 61 - Contribution aux charges de capital (KK)**

#### **61.1 Charges d'amortissements des acquisitions et investissements en matériel roulant (C3.1)**

Les matériels roulants sont la propriété de SNCF et leurs éléments constitutifs (appelés composants) sont facturés à la Région selon la norme comptable française CRC (règlement CRC n° 2002-10 du 12 décembre 2002) sur les durées d'amortissement suivantes :

- Composant Structure : 30 ans
- Composant Aménagement intérieur : 15 ans
- Composant Révision (transformations et renouvellements) : 15 ans

Les matériels les plus anciens ont été financés par SNCF sur ses fonds propres.

Les matériels les plus récents ont été financés par une subvention de la Région. La subvention est reprise comptablement par composant, selon les mêmes durées d'amortissement.

Les charges annuelles d'amortissements du matériel roulant sont la somme :

- Des dotations aux amortissements de chaque composant de chaque matériel ;
- Sous déduction des reprises de subvention, pour chaque composant de chaque matériel.

L'état comptable des matériels, visé à l'Article 51.2 de la Convention, comporte le détail de ces charges annuelles.

#### **61.2 Part des investissements en installations et outillage lourd dans les charges de maintenance du matériel roulant (C3.2)**

Les amortissements des investissements supplémentaires réalisés dans les technicentres SNCF pour la maintenance des nouveaux matériels Regiolis et Regio 2N, ainsi que l'outillage lourd nécessaire à cette maintenance, sont isolés par SNCF dans ses coûts de maintenance.

### **61.3 Part des investissements dans les redevances Gares & Connexions (C3.3)**

Les charges d'amortissements des gares supportées par Gares & Connexions correspondent aux amortissements des investissements réalisés, sous déduction des subventions reçues de la Région ou des tiers :

- C3.3.1 : les charges d'amortissements des gares « b » et « c » situées sur le territoire de la Picardie,
- C3.3.2 : la part de charges d'amortissements comprise dans les redevances facturées selon le Document de Référence des Gares (DRG) pour les arrêts dans les gares « a ».

### **61.4 Opérations majeures de maintenance du matériel roulant (échanges d'organes niveau 3) (C4)**

Les opérations de maintenance de niveau 3 portent sur les échanges de moteurs thermiques, de moteurs de traction et d'essieux.

Les charges correspondant à ces opérations sont calculées, par série de matériels et par type d'échange d'organes, en fonction du nombre d'opérations. Les montants de ces charges sont forfaitisés et non révisables sur la durée d'exécution de la Convention et figurent en Annexe 9 à la Convention.

Les états annuels, prévisionnels et définitifs de ces changements d'organes sont transmis par SNCF à la Région, au travers du Plan pluriannuel de maintenance figurant en Annexe 9 à la Convention, dans le cadre de réunions thématiques sur la maintenance du matériel roulant.

### **61.5 Calcul de la contribution aux charges de capital (KK)**

Les charges précitées font l'objet d'une prise en charge par la Région à travers une **contribution aux charges de capital**.

Cette contribution est égale à :

$$\boxed{KK = C3.1 + C3.2 + C3.3 + C4}$$

### **Article 62 - Contribution au programme industriel du matériel roulant (KPI)**

Les opérations lourdes de maintenance du matériel roulant (niveau 4 et 5) font l'objet d'un Programme industriel élaboré par SNCF et figurant en Annexe 9 à la Convention.

Les prix unitaires des opérations d'échanges de bogies sont calculés par série de matériel et par type d'échange. Ces prix sont forfaitaires et définis par année de réalisation de l'opération et non révisables sur la durée d'exécution de la Convention ; le tableau prévisionnel des échanges de bogies et le tableau des montants forfaitaires figurent en annexe 9 à la Convention.

Les investissements correspondant au niveau 4 (grandes opérations périodiques) sont financés par une subvention de la Région, au travers d'appels de fonds visés à l'Article 74 - de la Convention.

Les investissements correspondant au niveau 5 sont financés par la Région dans le cadre d'une convention spécifique, distincte de la Convention.

## **Article 63 - Calcul de la Contribution d'investissement (KI)**

La contribution d'investissement KI versée par la Région à SNCF est définie selon la formule suivante :

$$\boxed{KI = KK + KPI}$$

## **SECTION IV : ADAPTATION DES CONTRIBUTIONS KE, KT et KI**

### **Article 64 - En cas de modifications de l'offre de référence telles que décrites au chapitre 2**

En cas de modification de l'offre de transport théorique ou de référence, à l'initiative de la Région ou de SNCF, telle que prévue à l'Article 6 - et à l'Article 7 - de la Convention, les Parties en déterminent l'impact sur les produits et sur les charges d'après un devis de modification d'offre proposé et établi par SNCF.

Ce devis est établi conformément à l'Annexe 13 à la Convention aux conditions économiques de l'exercice en cours.

Les impacts sur les produits et sur les charges C2 et C3 sont prévus, puis constatés, pour leur montant réel en euros de chaque exercice.

En cas d'accord des Parties sur la modification prévue, les forfaits de charges C1 et C4 sont modifiés selon le devis accepté, dès la mise en œuvre de la modification.

Si la modification du service affecte plusieurs exercices, le devis établit un échéancier des impacts sur les charges et sur les recettes, aux conditions économiques de l'année en cours. Les impacts sur les forfaits de charges C1 et C4 des années suivantes donnent lieu à modification du forfait de charges par le jeu des indexations prévues à l'Article 57.2.1 de la Convention.

Si  $C1.1_0$  est le forfait initial de l'année  $n$  durant laquelle est acceptée une modification de l'offre de service, ayant des impacts cumulatifs  $M_n$ ,  $M_{n+1}$  et  $M_{n+2}$ , sur les années  $n$ ,  $n+1$ ,  $n+2$  (aux conditions économiques de l'année  $n$ ), le nouvel échéancier conventionnel du forfait C1.1 sur ces années est établi sur la base de l'indexation  $I$  prévisionnelle de l'année considérée :

$$\begin{aligned} C1.1_n &= C1.1_0 + M_n \\ C1.1_{n+1} &= (C1.1_n + M_{n+1}) * (I_{n+1}/I_n) \\ C1.1_{n+2} &= (C1.1_{n+1} + M_{n+2}) * (I_{n+2}/I_{n+1}) \end{aligned}$$

Un calcul analogue est effectué pour les forfaits C1.2, C1.3, C1.4 et C1.5.

Lors du décompte annuel définitif, les indexations prévisionnelles sont remplacées par les indexations définitives.

### **Article 65 - En cas de renoncement par la Région à une expérimentation**

L'équilibre économique de la Convention tient compte de la mise en place des expérimentations décrites à l'Article 10 - de la Convention. En cas de renoncement de la Région à réaliser ou à poursuivre ces expérimentations, le forfait C1.1 sera majoré des montants pour l'expérimentation et l'année correspondante repris dans l'Annexe 10 à la Convention.

## **Article 66 - En cas de modification du scenario de mise en place de matériels neufs ou rénovés**

L'équilibre économique de la Convention se fonde sur un scenario de mise en place de matériels neufs ou rénovés et de location (prêts et emprunts) de parc de matériel roulant décrit à l'Annexe 8 à la Convention. Les évolutions de ce scenario feront l'objet d'un devis chiffré des conséquences financières induites et pourront se traduire par un avenant modifiant les forfaits de charges C1.1 et C4.

## SECTION V : MODALITES DE FACTURATION

### Article 67 - Décompte prévisionnel de la contribution de fonctionnement (KFO)

SNCF fournit à la Région un décompte prévisionnel détaillé de la contribution de fonctionnement (KFO) relative à la commande annuelle pour l'année n :

$$KFO_{\text{prévisionnel}} = KE_{\text{prévisionnel}} + [KT_{\text{prévisionnel}} * (1 + TVA_{\text{prévisionnel}})]$$

$TVA_{\text{prévisionnel}}$  étant le taux de TVA prévisionnel pour l'année n.

conformément au format prévu en Annexe 12 à la Convention.

Pour les services annuels 2015 à 2018, SNCF fournit un décompte prévisionnel avant le 1<sup>er</sup> octobre n-1, accompagné d'une note explicitant les hypothèses retenues. Pour les services annuels 2013 et 2014, la maquette financière de référence figurant en Annexe 10 à la Convention vaut décompte prévisionnel.

### Article 68 - Règlement des acomptes mensuels de contribution de fonctionnement (KFO)

La Région mandate à SNCF des acomptes mensuels correspondant au douzième du montant figurant dans le décompte prévisionnel mentionné à l'article précédent. Les acomptes sont majorés de la TVA au taux en vigueur au moment de leur exigibilité.

L'acompte mensuel du mois m est égal à :

$$AKFO_m = (KE_{\text{prévisionnel}} + KT_{\text{prévisionnel}} * (1+TVA)) / 12$$

La Région verse l'acompte relatif à un mois donné de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard le premier jour ouvré du mois concerné, décalé d'autant de jours qu'il y a de jours fériés la semaine précédente. L'acompte du mois de janvier de l'année n est versé le 20 janvier au plus tard de cette même année.

Pour l'année 2013 :

- l'acompte relatif à l'échéance de novembre correspond à 11/12<sup>e</sup> de KFO duquel sont déduits les acomptes déjà versés pour les mois de janvier à octobre (en application des modalités définies dans les avenants 20 et 21 à la Convention d'Exploitation 2007 – 2012) ; il est versé de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard le 18 novembre 2013,
- l'acompte relatif à l'échéance de décembre correspond à 1/12<sup>e</sup> de KFO ; il est versé de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard le 2 décembre 2013.



En cas de contestation par la Région ou de retard dans la production par SNCF du montant prévisionnel de la contribution régionale de l'année n, les acomptes des premiers mois de cette même année n sont égaux au dernier acompte de l'année n-1, dans lequel les forfaits de charges C1 sont indexés sur la base des dernières valeurs connues des indices. Après accord sur le montant prévisionnel de l'année n, le premier acompte correspondant est augmenté ou diminué du montant des régularisations à intervenir sur le ou les acomptes déjà versés depuis le début de l'année.

En cas de mise en œuvre de variations d'offre des services demandées par la Région et de compensations tarifaires décidées en cours d'année, les montants des acomptes sont revus à partir de la date d'effet de l'avenant prenant en compte les effets de la modification de desserte ou de tarifs.

## **Article 69 - Décompte quadrimestriel de la contribution de fonctionnement (KFO)**

A l'issue de chaque quadrimestre, un décompte est transmis à la Région au plus tard le quinzième jour du 3<sup>ème</sup> mois suivant la fin du quadrimestre.

Pour l'année 2013, les décomptes relatifs aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> quadrimestres sont transmis à la Région avant le 30 novembre 2013.

Ce décompte concerne, pour le quadrimestre concerné, uniquement les dispositifs suivants :

- les pénalités et intéressements issus des résultats des mesures liées à la qualité de service (Pen et Int),
- la neutralisation de ces pénalités et intéressements (Neut);
- la réfaction de l'offre (Réf).

Le décompte fait apparaître les montants des réflexions, pénalités, intéressements et neutralisations intégrés dans la maquette financière théorique 2013-2018 figurant en annexe 10.2 de la convention du 4 novembre 2013 susvisée pour 2013 et 2014 et dans le décompte prévisionnel pour les années 2015 à 2018 selon les modalités de l'article 67 de la convention suscitée, ramenés au quadrimestre et inclus dans les acomptes mensuels réglés par la Région. Ces montants viennent en déduction du montant total quadrimestriel réel des réflexions, pénalités, intéressements et neutralisations.

Le décompte est accompagné d'une facture le cas échéant.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de SNCF, la Région verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la facture correspondante émise par SNCF. En cas de contestation de la Région, la retenue éventuelle du paiement ne pourra porter que sur la partie contestée de la facture.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de la Région, celle-ci émettra un titre de recettes pour le montant correspondant. SNCF verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant émis par la Région.

Les acomptes mensuels ne sont pas impactés par les soldes des décomptes quadrimestriels.

## **Article 70 - Décompte annuel de la contribution de fonctionnement (KFO)**

Le montant de la contribution de fonctionnement annuelle définitive (KFO) fait l'objet d'un décompte annuel, selon le même format détaillé que celui du décompte prévisionnel, transmis à la Région au plus tard le 30 juin de l'année n+1. Une première estimation du montant définitif est transmise à titre indicatif à la Région pour le 1<sup>er</sup> avril n+1 au plus tard.

Ce décompte intègre l'ensemble des éléments constitutifs de la contribution d'exploitation et de la contribution tarifaire pour l'année complète, tels que définis à l'Article 59 - et à l'Article 60 - de la Convention, y compris TVA au taux en vigueur sur la contribution tarifaire.

Pour calculer le solde de ce décompte, les acomptes versés au cours de l'année n et les règlements des factures ou titres de recettes des trois quadrimestres de l'année n sont pris en compte.

SNCF transmet à la Région une note descriptive retraçant les écarts et évolutions entre le décompte prévisionnel et le décompte définitif pour l'année n ainsi que :

- les justificatifs des charges et des produits à l'euro près,
- le bilan annuel des compensations tarifaires régionales, à partir de l'année 2014.

Le règlement définitif des sommes dues à SNCF ou à rembourser par elle au titre de l'année n, est soldé à la clôture de l'exercice sur proposition de SNCF et après acceptation par la Région du décompte annuel dans un délai de 2 mois à compter de sa réception, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de SNCF, la Région verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la facture correspondante émise par SNCF. En cas de contestation de la Région, la retenue éventuelle du paiement ne pourra porter que sur la partie contestée de la facture.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de la Région, celle-ci émettra un titre de recettes pour le montant correspondant. SNCF verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant émis par la Région.

## **Article 71 - Décompte prévisionnel de la contribution aux charges de capital (KK)**

SNCF fournit à la Région un décompte prévisionnel de sa contribution aux charges de capital (KK), conformément au format prévu en Annexe 12 à la Convention.

Pour les services annuels 2015 à 2018, SNCF fournit un décompte prévisionnel avant le 1<sup>er</sup> octobre n-1, accompagné d'une note explicitant les hypothèses retenues. Pour les services annuels 2013 et 2014, la maquette financière figurant en Annexe 10 à la Convention vaut décompte prévisionnel.

## **Article 72 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution aux charges de capital (KK)**

La Région mandate à SNCF, sur son budget d'investissement, des acomptes mensuels correspondant au douzième du montant figurant au décompte prévisionnel visé à l'article précédent.

La Région verse l'acompte relatif à un mois donné de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard le premier jour ouvré du mois concerné, décalé d'autant de jours qu'il y a de jours fériés la semaine précédente. L'acompte du mois de janvier de l'année n est versé le 20 janvier au plus tard de cette même année.

Pour l'année 2013, le montant correspondant à la totalité du décompte prévisionnel est versé de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard le 18 novembre 2013.

En cas de contestation par la Région ou de retard dans la production par SNCF du montant prévisionnel de la contribution régionale de l'année n, les acomptes des premiers mois de cette même année n sont égaux au dernier acompte de l'année n-1.

Après accord sur le montant prévisionnel de l'année n, le premier acompte correspondant est augmenté ou diminué du montant des régularisations à intervenir sur le ou les acomptes déjà versés depuis le début de l'année.

## **Article 73 - Décompte annuel de la contribution aux charges de capital (KK)**

Le montant définitif de la contribution aux charges de capital (KK) pour l'année n fait l'objet d'un décompte annuel, selon le même format détaillé que celui du décompte prévisionnel, transmis à la Région au plus tard le 30 juin de l'année n+1. Une première estimation du montant définitif est transmise à titre indicatif à la Région pour le 1<sup>er</sup> avril n+1 au plus tard.

Pour calculer le solde de ce décompte, les acomptes versés au cours de l'année n sont pris en compte.

SNCF transmet à la Région une note descriptive retraçant les écarts et évolutions entre le décompte prévisionnel et le décompte définitif pour l'année n, à travers le Plan pluriannuel de maintenance.

Le règlement définitif des sommes dues à SNCF ou à rembourser par elle au titre de l'année n, est soldé à la clôture de l'exercice sur proposition de SNCF et après acceptation par la Région du décompte annuel dans les 2 mois suivant sa réception, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de SNCF, la Région verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la facture correspondante émise par SNCF . En cas de contestation de la Région, la retenue éventuelle du paiement ne pourra porter que sur la partie contestée de la facture.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de la Région, celle-ci émettra un titre de recettes pour le montant correspondant. SNCF verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant émis par la Région.

## **Article 74 - Appel de fonds pour les opérations de niveau 4 (KPI)**

Les investissements relatifs aux grandes opérations périodiques du matériel roulant font l'objet d'une subvention d'investissement de la Région, financée par des appels de fonds.

Un échéancier prévisionnel des appels de fonds de cette subvention annuelle est transmis à la Région en octobre de l'année n-1.

Pour l'année 2014, l'échéancier prévisionnel est transmis à la Région à la date de signature de la Convention.

La Région verse chaque appel de fonds de telle sorte que son paiement effectif parvienne sur le compte de SNCF au plus tard à la date fixée par l'échéancier. Une première estimation du montant définitif est transmise à titre indicatif à la Région pour le 1<sup>er</sup> avril n+1 au plus tard.

SNCF adresse au plus tard au 30 juin de l'année n+1 un décompte définitif relatif à l'année n, en fonction des opérations d'investissement réalisées, avec un état récapitulatif :

- des quantités d'opérations d'échanges de bogies réalisées auxquelles on applique le prix forfaitaire de l'année de réalisation de l'opération (cf annexe 9),
- des dépenses réalisées pour les autres opérations.

La Région ou SNCF procède au règlement du solde entre le décompte définitif et les appels de fonds.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de SNCF, la Région verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la facture correspondante émise par SNCF. En cas de contestation de la Région, la retenue éventuelle du paiement ne pourra porter que sur la partie contestée de la facture.

Si le décompte fait apparaître un solde en faveur de la Région, celle-ci émettra un titre de recettes pour le montant correspondant. SNCF verse les sommes dues dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant émis par la Région.

## **Article 75 - Retards de paiement**

En cas de retard du paiement des sommes dues par la Région à SNCF ou par SNCF à la Région au titre des articles précédents, des intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt légal multiplié par 3 (le taux appliqué est plafonné à 10%) sont calculés sur la base du nombre de jours de retard à compter du 1<sup>er</sup> jour suivant la date maximum de paiement.

## CHAPITRE 11 : SUIVI ET CONTROLE

### Article 76 - Transparence et information de la Région

SNCF fournit l'ensemble des indicateurs et informations mentionnés dans l'Annexe 16 à la Convention et nécessaires au contrôle de l'exécution de la Convention.

Ces indicateurs portent sur :

- Le reporting financier et les données comptables,
- Le trafic et les recettes,
- Les matériels et les investissements,
- Le suivi de la performance et de l'exploitation,
- Les données diverses.

Ces indicateurs sont transmis par SNCF via une plateforme collaborative de type « Alfresco Share ». Ce service est implémenté sur un serveur dont la Région assure la supervision et l'exploitation. Un plan de sécurisation des données et de la plateforme de l'espace collaboratif est mis en place par la Région, selon les modalités prévues à l'Annexe 19. Une procédure, comprenant les règles d'utilisation et une notice d'emploi, est transmise à SNCF par la Région préalablement à la première utilisation ; elle sera tenue à jour par la Région en cas de modification.

La Région, outre la communication périodique des indicateurs et informations visée au présent article, a un droit général à être informée par SNCF de l'ensemble des informations, événements et incidents liés à la Convention.

Sur demande de la Région, SNCF lui communique ces informations, sous réserve de l'application de l'Article 81 - de la Convention.

Le retard dans la transmission ou la transmission d'un document incomplet peut donner lieu à l'application de pénalités. En cas de retard de transmission dû à l'indisponibilité de la plateforme collaborative, les pénalités ne seront pas applicables.

Ces pénalités s'appliquent à compter de la date de signature de la Convention selon les modalités suivantes en fonction de la nature des documents concernés :

Les documents dits de pilotage sont les suivants :

- Montant des recettes mensuelles FC12 K mentionné à l'Annexe 16.1 à la Convention,
- Rapport d'activité annuel mentionné à l'Annexe 16.2 à la Convention,
- Comptes de lignes mentionnés à l'Article 78 - de la Convention,
- Décompte prévisionnel et définitif mentionnés à l'Annexe 12 à la Convention.

Pour ces documents dits de pilotage, le dispositif de pénalité s'applique de la manière suivante :

- o l'absence de transmission s'accompagne de l'application immédiate d'une pénalité d'un montant de 2 000 € par jour ouvré de retard ;

- la transmission de document incomplet emporte application de pénalités après mise en demeure de SNCF de se conformer à ses obligations restée infructueuse dans un délai fixé par ladite mise en demeure (ce délai ne saurait être inférieur à deux jours calendaires ou excéder sept jours calendaires).

Le montant de pénalité de 2 000 € par jour ouvré de retard est calculé à compter de l'échéance fixée par la mise en demeure adressée à SNCF.

Les documents dits de suivi à savoir l'ensemble des documents devant être fournis à la Région excepté les documents dits de pilotage indiqués ci-dessus. Pour ces documents dits de suivi, le dispositif de pénalité s'applique de la manière suivante :

- l'absence de transmission s'accompagne de l'application immédiate d'une pénalité d'un montant de 500 € par jour ouvré de retard ;
- la transmission de document incomplet emporte l'application de pénalités après mise en demeure de SNCF de se conformer à ses obligations restée infructueuse dans un délai fixé par ladite mise en demeure (ce délai ne saurait être inférieur à deux jours calendaires ou excéder sept jours calendaires).

Le montant de pénalité de 500 € par jour ouvré de retard est calculé à compter de l'échéance fixée par la mise en demeure adressée à SNCF.

## **Article 77 - Rapport d'activité annuel de SNCF**

SNCF produit, au plus tard le 30 juin n+1 suivant la fin de l'exercice n, un rapport d'activité annuel selon la trame du sommaire détaillé figurant en Annexe 16.2 à la Convention. Les données sont présentées de façon à ce qu'une comparaison des rapports durant la période 2013-2018 puisse être effectuée.

## **Article 78 - Comptes de lignes**

SNCF produit annuellement des comptes de lignes. Ces comptes de ligne sont transmis le 30 juin de chaque année selon le format et les méthodes d'élaboration convenus entre les Parties pour l'année 2011.

L'élaboration de ces comptes de lignes répond à un principe de permanence des méthodes.

En cas de changement de méthodes entre exercices, SNCF en justifie l'évolution auprès de la Région et produit des comptes permettant d'en apprécier l'impact quantitatif et qualitatif sur les comptes réalisés au titre de l'exercice précédent.

## **Article 79 - Bilan de la Convention**

Six mois avant l'expiration de la Convention, SNCF remettra à la Région un bilan de gestion, dont l'objet est de permettre à la Région d'apprécier les conditions d'exploitation des services, objet de la Convention sur la période 2013-2017.

## **Article 80 - Droit de contrôle et d'audit**

La Région dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'exécution du service TER Picardie permettant notamment d'apprécier les coûts économiques réels des missions confiées à SNCF.

SNCF s'engage à faciliter ce contrôle et à communiquer à la Région tous documents utiles à son exercice.

Les agents accrédités par la Région peuvent se faire présenter toutes pièces et tous documents auprès de SNCF pour les activités situées dans le champ de la Convention.

Ils peuvent procéder à toute vérification utile, sur pièce et sur place, pour s'assurer que le service est exploité dans les conditions prévues à la Convention et que les intérêts contractuels de la Région sont sauvegardés.

Il en va ainsi également pour tout préposé que la Région chargerait d'une mission d'audit des conditions d'exécution à la Convention.

La Région peut dans le cadre de l'exécution des obligations contractuelles de SNCF faire réaliser son contrôle par un Organisme Technique habilité, sans que ce contrôle n'ait pour effet de dégager SNCF de sa responsabilité.

Le déclenchement d'un contrôle ou d'une procédure d'audit se fait à une date décidée par la Région, moyennant un préavis de 15 jours. Dans ce cadre, la Région adresse un courrier à SNCF précisant la durée prévisionnelle et l'objet.

Deux cartes de circulation SNCF nominatives et utilisables sur l'ensemble du réseau relevant de la compétence de la Région et vers les Régions limitrophes, dont l'Île-de-France, sont délivrées aux représentants de la Région habilités aux contrôles. Lors de ces contrôles, les représentants de la Région déclinent leur identité et demandent à contacter un membre de l'encadrement SNCF.

Les résultats de ces contrôles, de même que les éventuelles obstructions aux dits contrôles, sont susceptibles de donner lieu à des mises en demeure et à la mise en œuvre des sanctions prévues par la Convention.

Le contrôle exercé par la Région ne peut en aucun cas s'étendre 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'ARAF ou l'EPSF.

## **Article 81 - Confidentialité**

La Région garantit le respect de la confidentialité de l'ensemble des documents et informations qui lui sont transmises par SNCF dans le cadre de l'exécution de la Convention dont la diffusion est susceptible de porter un préjudice à SNCF, ou qui seraient couverts par le secret industriel et commercial. Ces informations devront être indiquées comme telles par SNCF. La Région est libre de diffuser au sein de ses organes internes les informations transmises par SNCF dans le cadre de l'exécution de la Convention, à condition qu'elle s'assure du respect par les destinataires de l'engagement de confidentialité stipulé au présent article.

Les engagements pris en vertu de l'alinéa précédent n'interdisent pas la divulgation des informations transmises dans le cadre de l'exécution de la Convention, de quelque nature qu'elles soient, 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.

## **CHAPITRE 12 : PILOTAGE**

Afin de permettre à la Région d'exercer sa mission de pilotage du service de transports de voyageurs, différentes instances sont mises en place sous l'ère de la présente Convention.

### **Article 82 - Comité de pilotage**

#### **82.1 Compétences et composition**

Un comité de pilotage est constitué dès la signature de la Convention. La Région est représentée par le Président du Conseil Régional et le Vice-Président en charge des transports ou leurs représentants dûment habilités. SNCF est représentée par le Directeur régional Picardie de SNCF ou son représentant dûment habilité.

Ce Comité de pilotage a pour mission d'arrêter les orientations et d'effectuer un bilan de l'exécution de la Convention.

A ce titre, le comité de pilotage :

- Exerce un rôle consultatif sur toutes les questions relatives à l'interprétation de la Convention ;
- Propose et pilote l'élaboration d'éventuelles conventions annexes et avenants à la Convention;
- Examine les résultats quantitatifs et qualitatifs et propose chaque année des nouvelles orientations d'actions ;
- Emet un avis sur la commande du service annuel.

#### **82.2 Modalités de fonctionnement**

Le comité se réunit au moins deux fois par an ainsi qu'à la demande des Parties. La présidence du Comité est assurée par le Président de la Région ou son représentant. L'ordre du jour est arrêté conjointement entre les Parties. Le comité se réunit au moins une fois par an en assemblée plénière, au cours de laquelle seront notamment évoqués :

- une présentation de la commande du Service Annuel de l'année à venir ;
- et un bilan provisoire de l'année écoulée.

Le secrétariat de ce comité est assuré par les services de la Région.



## **Article 83 - Comité de direction**

Le Comité de direction exerce une mission de contrôle continu de la qualité de l'exécution du service.

Il se réunit mensuellement, et est composé :

- Du Directeur des Transports de la Région ou de son représentant ;
- Des responsables des départements « Exploitation » et « Assistance-Gestion » de la Direction des Transports de la Région ou de leurs représentants ;
- Du Directeur délégué TER Picardie ou de son représentant ;
- Du Directeur financier TER Picardie ou de son représentant.

Le comité pourra solliciter, en tant que de besoin, la présence de toute personne dont l'expertise est jugée utile à ses travaux.

Le comité de direction sera élargi une fois par trimestre alternativement au :

- Directeur Régional de l'agence Manche Nord Gares & Connexions ou son représentant pour la thématique « Gares » ;
- Directeur Régional Réseau Ferré de France ou son représentant pour la thématique « Infra ».

## **Article 84 - Groupes de travail thématiques**

Des groupes de travail thématiques seront mis en place en tant que de besoin entre la Région et SNCF, afin de contrôler l'exécution de la Convention.

Ces groupes constitués de techniciens suivront notamment (liste non exhaustive) les thématiques suivantes : tarification, distribution, communication, marketing, matériel roulant, études, rénovation des gares, accessibilité, multimodalité, sûreté, travaux, offres, innovation, développement durable.

## **CHAPITRE 13 : DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 85 - Responsabilités et assurances**

#### **85.1 Responsabilités**

SNCF est responsable des dommages qui du fait ou à l'occasion de l'exécution de la-Convention, pourraient être causés aux voyageurs, aux tiers ou à la Région.

SNCF assume notamment les risques encourus vis-à-vis des voyageurs dans les termes de ses Conditions Générales de Ventes Transport et répond des dommages résultant du non-respect des obligations mises à sa charge au titre de la Convention, 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.

SNCF ne peut appeler la Région en garantie à raison des risques et litiges visés aux deux alinéas précédents et résultant de son propre fait.

#### **85.2 Assurances**

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

### **Article 86 - Réexamen de la Convention**

#### **86.1 Clause de revoyure**

Outre les dispositions particulières prévues dans la Convention prévoyant un rendez-vous, les Parties conviennent de se rapprocher au cours du second semestre 2015 afin de procéder à un point d'étape sur la base des sujets suivants :

- Evolution du périmètre des Trains d'Equilibre du Territoire (Intercités) ;
- Evolution majeure du système ferroviaire, tel que connu à la date d'entrée en vigueur de la Convention ;
- Bilan des expérimentations visées à l'Article 10 - de la Convention.

Les Parties s'engagent alors à prendre toute mesure nécessaire, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, pour garantir la bonne exécution de la Convention jusqu'à son terme.

## 86.2 Clause de réexamen

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions d'exécution de la Convention, notamment financières, à la demande motivée de l'une d'entre elles, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce réexamen intervient en cas de modifications affectant substantiellement l'équilibre économique de la Convention résultant d'une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle émanant d'une autorité publique ou d'une juridiction française ou communautaire (en ce inclus la modification, création ou suppression d'une doctrine de l'administration fiscale), entrée en vigueur après la date d'entrée en vigueur de la Convention ou n'ayant pas fait l'objet d'une publication ou communication officielle (y compris sous forme de projet, avant cette date).

Ce réexamen peut également intervenir en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Pour apprécier l'impact de ces événements, les Parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles. En particulier, SNCF met à disposition de la Région l'ensemble de la documentation dont elle dispose, au titre des exercices antérieurs d'exécution normale de la Convention.

En pareille hypothèse, les Parties feront de bonne foi leurs meilleurs efforts afin d'arrêter les modifications et mesures propres à assurer la poursuite de l'exécution de la Convention, dans des conditions économiquement équilibrées.

Toute modification à la Convention fait l'objet d'un avenant écrit, dûment accepté et signé par chacune des Parties.

## 86.3 Clause de sauvegarde

Les Parties s'engagent à prendre toute mesure nécessaire afin de rétablir, si nécessaire, l'équilibre qui a prévalu lors de la signature de la Convention, et de garantir la bonne exécution de cette dernière jusqu'à son terme.

Lorsque l'une ou l'autre des Parties constate un écart supérieur ou égal à 5%, pour une année n, entre la contribution financière HT (KFI) du décompte prévisionnel présenté en octobre de l'année n-1, et celle figurant dans la maquette financière de référence en vigueur, elle en avise l'autre, dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de survenance de cette sollicitation, les Parties conviennent de se rencontrer pour établir et mettre en œuvre, en urgence, un plan d'actions de nature à garantir la bonne exécution de la Convention. Ce plan d'actions pourra porter sur tout élément structurant de la consistance des services. Dans un souci d'anticipation, la Région et SNCF s'engagent à définir, d'ici fin 2014, un projet de plan d'actions d'urgence pouvant servir de base en cas de nécessité.

En pareille hypothèse, et dans l'attente de la signature d'un avenant à la Convention, le montant des acomptes versés au titre de la contribution de fonctionnement (KFO) et la contribution aux charges de capital (KK), pour l'année considérée, est établi de sorte qu'il puisse intégrer :

- le montant figurant dans la maquette financière de référence pour l'année considérée figurant en Annexe 10 à la Convention ;
- augmenté de la moitié de l'écart constaté.

## **Article 87 - Fin de la Convention**

### **87.1 Fin normale de la Convention**

Sauf prolongation, la Convention prend fin le 31 décembre 2018.

A l'expiration normale de la Convention, il est procédé à un apurement des comptes entre les Parties, SNCF est indemnisée conformément aux dispositions de l'Article 88 - de la Convention.

Le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de 9 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 90 - de la Convention relatif au règlement des litiges.

### **87.2 Fin anticipée**

La Région peut mettre fin de manière anticipée à la Convention pour un motif d'intérêt général. Cette décision, prise par l'organe délibérant de la Région est notifiée à SNCF, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de 6 mois.

La résiliation prend effet à la date indiquée dans la notification de la décision.

Dans pareille hypothèse, la Région indemnise SNCF du préjudice résultant de la résiliation dans les conditions suivantes :

- Montant des sommes éventuellement décaissées par SNCF pour l'année en cours au titre des dépenses de fonctionnement liées à l'exécution de la Convention ;
- Indemnisation conformément à l'Article 88 - de la Convention relatif à la classification des biens ;
- Manque à gagner de SNCF. Celui-ci correspond au solde cumulé du total annuel des produits et charges prévisionnels tel qu'il ressort de la maquette financière insérée en Annexe 10 à la Convention. Ce solde est apprécié à partir du premier exercice plein suivant la date de prise d'effet de la fin anticipée et le terme normal de la Convention tel que prévu à l'Article 87.1 de la Convention.

Le montant des sommes dues à SNCF, éventuellement diminuées de celles qui pourraient être dues à la Région, est arrêté à l'amiable entre les Parties 2 mois avant la date de fin anticipée de la Convention, sur justificatifs produits par SNCF.

Le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de 9 mois suivant la date de prise d'effet de la résiliation de la Convention.

## **Article 88 - Sort des biens en fin de Convention**

En fin de Convention, le sort des biens utilisés pour l'exploitation du service est déterminé, selon le cas :

- par les dispositions spécifiques des conventions de financement conclues pour leur acquisition,
- à défaut, par les dispositions des alinéas ci-dessous.

Les biens utilisés pour l'exploitation du service public régional de transport de voyageurs appartenant à SNCF-exploitant (Activité TER Picardie) se composent de biens de retour, de biens de reprise et de biens propres.

a) Biens de retour

Les biens de retour sont les biens indispensables à l'exploitation du service public régional de transport de voyageurs. Ils reviennent à la Région en fin de Convention, sous réserve du versement à SNCF d'une indemnité selon les modalités suivantes :

- Pour les biens intégralement financés par SNCF, la Région verse à SNCF une indemnité correspondant à la valeur nette comptable non amortie du bien. Cette valeur est justifiée par SNCF.
- Pour les biens partiellement financés par la Région, la Région verse à SNCF une indemnité correspondant à la valeur nette comptable du bien minorée du montant net des subventions perçues pour son financement. Cette valeur est justifiée par SNCF.
- Pour les biens intégralement financés par la Région, aucune indemnité n'est versée à SNCF.

b) Biens de reprise

Les biens de reprise sont les biens affectés à l'exploitation du service et utiles à sa poursuite. La Région bénéficie sur ces biens d'un droit de reprise. Si elle souhaite exercer son droit de reprise, la Région en informe SNCF 6 mois au moins avant le terme de la Convention.

Le droit de reprise s'exerce en contrepartie d'un prix versé à SNCF selon les modalités suivantes :

- Pour les biens intégralement financés par SNCF, la Région verse à SNCF une indemnité correspondant à la valeur nette comptable non amortie du bien. Cette valeur est justifiée par SNCF.
- Pour les biens partiellement financés par la Région, la Région verse à SNCF une indemnité correspondant à la valeur nette comptable du bien minorée du montant net des subventions perçues pour son financement. Cette valeur est justifiée par SNCF.
- Pour les biens intégralement financés par la Région, aucune indemnité n'est versée à SNCF.

Dans les hypothèses visées au a) et b) ci-dessus, les Parties conviennent de faire application de la réglementation fiscale en vigueur (relative notamment à la TVA) au moment du transfert.

Les sommes dues sont versées à SNCF par la Région dans un délai de six mois à compter du transfert.

c) Biens propres

Les biens propres de SNCF sont les biens qui sont et demeurent sa propriété au terme de la Convention.

L'état comptable des biens visés figure en Annexe 4 à la Convention.

Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016, SNCF et la Région élaborent et approuvent, sur la base de cet état physique et comptable, une classification des différents types de biens de retour, biens de reprise et biens propres.

Les modalités financières du désamiantage des matériels roulants dont la propriété serait transférée à la Région en vertu du présent article feront l'objet d'une convention spécifique entre les Parties préalablement à ce transfert.

## **Article 89 - Echange et transmission de données**

Sans préjudice de conventions particulières, à l'occasion de la transmission ou de l'échange de toute donnée, de quelque nature qu'elle soit, effectué dans le cadre de l'exécution de la Convention, à l'attention de Parties ou de tiers autorisés, chacune des Parties est tenue de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et de risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Chacune des Parties se charge, pour ce qui la concerne, d'assurer le respect du présent article par ses prestataires ou sous-traitants.

Les données sont transmises sous un format exploitable (tableur, traitement de texte).

Chacune des Parties s'oblige à respecter et à faire respecter à ses prestataires ou sous-traitants les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés pour ce qui concerne les données à caractère personnel qu'elle détient ou dont elle a communication dans le cadre de l'exécution de la Convention.

## **Article 90 - Règlement des litiges**

### **90.1 Règlement à l'amiable**

Les Parties conviennent de mettre en œuvre en priorité un règlement à l'amiable de tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'application ou l'exécution de la Convention.

La procédure à l'amiable suppose une ou plusieurs réunions de concertation formalisée entre les Parties sur les motifs du désaccord et la recherche d'une solution partagée.

Les Parties établissent un compte-rendu partagé des réunions de concertation par lesquelles le désaccord a été, soit résolu, soit tenté de l'être.

### **90.2 Procédure de conciliation**

Si le litige n'a pas pu être résolu au cours des réunions de concertation dans un délai d'un mois, une procédure de conciliation peut être engagée par l'une des Parties.

La Partie désirant recourir à la procédure de conciliation adresse sa demande à l'autre Partie, en exposant succinctement l'objet de sa demande et mentionnant son désir de concilier.

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 15 jours calendaires au plus tard à compter de la réception de la demande, la demande de conciliation est considérée comme rejetée.

Dans cette hypothèse, chaque Partie est libre de saisir le Tribunal administratif d'Amiens.

En cas d'accord sur le principe du recours à la procédure de conciliation, les Parties soumettent leur différend à un Comité de Conciliation composé de trois experts, dont chaque Partie désigne un membre ; le dernier étant désigné par les deux Parties.

A défaut de désignation d'un de ces trois experts dans un délai de 45 jours calendaires à compter de la réception de la demande de conciliation, la tentative de conciliation est considérée comme rejetée. Dans cette dernière hypothèse, chaque Partie est libre de saisir le Tribunal administratif d'Amiens.

Le Comité de Conciliation constitué 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 Comité de Conciliation dispose d'un délai de 90 jours calendaires mois à compter de sa constitution pour proposer aux Parties une solution de règlement amiable du litige, sur laquelle les Parties devront se prononcer dans un délai maximum de 60 jours calendaires.

Faute d'accord des Parties dans ce délai de 60 jours ou à défaut pour le Comité de Conciliation de proposer une solution amiable dans le délai de trois mois précité, la Région ou SNCF ont la possibilité de saisir le Tribunal administratif d'Amiens.

Chaque Partie prend à sa charge les honoraires et autres coûts afférents aux travaux de l'expert qu'elle a désigné. Les honoraires et autres coûts afférents aux travaux de l'expert désigné conjointement et tous autres frais liés à la mise en œuvre de la procédure de conciliation sont partagés à parts égales entre les Parties.

## **Article 91 - Notification par la Région**

A défaut de notification à SNCF par les représentants qualifiés de la Région et constatée par reçu, les notifications sont valablement effectuées par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à son domicile dans le ressort de l'exploitation.

De façon générale, toute correspondance entre les Parties doit être faite aux adresses auxquelles elles font élection de domicile.

## **Election de domicile**

Pour l'application des dispositions de la Convention, les Parties font élection de domicile à l'adresse suivante :

Pour la Région :

Conseil régional de Picardie,  
15 Mail Albert 1er,  
80000 AMIENS

Pour SNCF :

Direction régionale de SNCF,  
29 rue Riolan  
BP 91026  
80010 AMIENS cedex 1





## **VOLET 2 : PROJET**



En cohérence avec l'ambition portée par la Convention, la Région et SNCF conviennent de poursuivre, ensemble, des réflexions, des études et des actions autour de projets qui permettront au TER de poursuivre sa montée en qualité, de renforcer son attractivité et d'améliorer sa performance économique et environnementale mais également d'assurer une meilleure articulation et complémentarité avec les autres modes de transports, grâce à une offre intermodale renforcée.

La Région et SNCF conviennent, par conséquent de mettre en commun un certain nombre de moyens d'expertise qui permettront de traiter ensemble les sujets qui suivent.

Deux catégories de projets seront traitées dans ce cadre :

- Les projets liés aux programmes d'investissement programmés en matière de modernisation des gares et du matériel roulant ;
- Les autres projets et innovations en matière de services et d'offre ferroviaires et de services complémentaires au train.

## **Article 92 - Investissements programmés**

La Région entend poursuivre son effort d'investissement sur la durée de la convention.

### **92.1 Investissements dans les gares**

La politique de la Région en matière d'investissements dans les gares de Picardie est élaborée selon 3 axes prioritaires :

- Dans le cadre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées visant à permettre un accès en toute autonomie ou avec assistance aux services de distribution, à l'information et à l'embarquement des trains dans le cadre du SDRA adopté en mai 2008 ;
- Au-delà du strict entretien du patrimoine, amélioration du confort des voyageurs au travers du programme de modernisation ;
- Recherche d'une meilleure performance énergétique et d'une valorisation de ce patrimoine.

La Région et SNCF ont convenu d'un plan pluriannuel d'investissements dans les gares 2013-2018, d'un montant de 49 M€, figurant à l'Annexe 5 de la Convention. Il sera suivi et actualisé lors du comité régional de suivi des gares visé à l'Article 45.2 de la Convention.

La maquette financière théorique figurant en Annexe 10 de la Convention a été élaborée à partir du programme prévisionnel d'investissements décrit à l'Annexe 5 de la Convention.

Deux sujets justifient des échanges et des compléments d'études :

- une programmation à préciser au-delà de 2015 ; le plan pluriannuel comporte à ce stade des montants indicatifs,
- des services et équipements nouveaux, non intégrés dans la programmation actuelle.

Ce second sujet pourra, par exemple, traiter des thèmes suivants :

- accès aux nouvelles technologies dans les gares, grâce notamment au wifi,
- politique vélo aux abords des gares,
- nouveaux services à la mobilité (covoiturage, location de voitures électriques, bornes de covoiturage...),
- modalités d'extension des plages d'ouverture des bâtiments voyageurs en dehors d'une présence humaine,
- expérimentation de gares modulaires économes en énergies.

## 92.2 Investissements matériel

Pour la bonne exécution de la convention TER 2013-2018, les investissements matériels suivants sont programmés:

- Acquisition de 7 Régio2N (version extralongue) et rénovation des V2N circulant sur les axes Paris/Amiens, Paris/St Quentin permettant ainsi d'augmenter le nombre de places offertes, pour un montant prévisionnel de 130 M€,
- Révision du matériel affecté à la liaison Vallée de la Marne, pour un montant prévisionnel de 4 M€,
- Opérations majeures de niveau 3, pour un montant prévisionnel de 36,3 M€.

Des options ou investissements complémentaires justifient un approfondissement :

- Dimensionnement du parc TER à court, moyen et long terme (étude 2013-2014),
- Moyen de comptage automatique,
- Suivi de la consommation énergétique en vue d'un bilan carbone plus précis,
- Services à bord.

## Article 93 - Investissements et projets innovants à étudier

Différents sujets seront étudiés conjointement par SNCF et la Région au cours des prochaines années, l'objectif étant de développer ou mettre en place des innovations au cours ou à l'issue de la Convention.

Un premier projet est déjà engagé : l'étude panel. Il s'agira d'en assurer le suivi, le bilan et les développements appropriés.

Deux catégories de sujets d'étude sont envisagées :

- les sujets propres au système ferroviaire,
- les sujets partagés avec d'autres autorités organisatrices et collectivités locales.

### 93.1 Sujets propres au système ferroviaire

Quatre familles de sujets pourront être traitées dans ce cadre :

- Les services aux voyageurs avant et pendant leur voyage :
  - réflexion autour de la mise à disposition de données, supports de futures applications (open data),

- nouveaux services s'appuyant sur les NTIC (utilisation de services issus de l'open data, consultation des voyageurs,...),
  - services de proximité (boulangerie, presse ....),
  - développement de la vente de titres par internet et l'expérimentation de la vente sur supports mobiles,
  - partenariats locaux avec des prestataires privés ou publics en matière d'information et de distribution,
  - développement de l'information sur les réseaux sociaux, notamment en temps réel,
  - assistance et la prise en charge des PMR (bilan et actualisation du SDRA, évolution du service accès TER).
- Les moyens d'améliorer la performance du TER :
- ajustement des plans de transport à partir de l'analyse des comptes de lignes, de la structure dépenses/recettes par ligne et des comptages et enquêtes origine/destination,
  - réflexion sur le mode d'exploitation sur l'étoile d'Amiens,
  - analyse du coût du train-km en Picardie,
  - politique de maintenance et retour d'expérience sur les nouveaux matériels,
  - prise en charge des voyageurs en situation perturbée,
  - optimisation du retour à la situation normale suite à un incident.
- Les outils pour une plus grande attractivité du TER :
- analyse partagée des freins à l'usage du TER (suite de l'enquête panel, en particulier),
  - opérations de marketing direct pour inciter le recours à l'usage du TER,
  - des tarifications repensées et plus attractives.
- La transmission des indicateurs contractuels :
- réflexion sur la définition et la faisabilité de formats communs de transmission des données relatives aux indicateurs et informations du socle visant à faciliter et automatiser leur exploitation. Ce sujet sera traité par des groupes de travail SNCF – Région qui se mettront en place à l'automne 2013.

## 93.2 Enjeux environnementaux et l'éco mobilité

### 93.2.1 Mesure des émissions Gaz à Effet de Serre (GES) du TER Picardie

Le Bilan carbone est un outil permettant de mesurer l'impact environnemental du TER. Il a été établi pour le TER Picardie en 2012, sur la base essentiellement des chiffres de l'année 2011. Les principaux résultats sont les suivants : 41 513 teqCO2 dont :

- 46,5% circulation des trains,
- 29,1% trajets amont et aval des voyageurs,
- 20,2% amortissement de l'infrastructure,
- 4,1% amortissement du matériel roulant,
- 0,1% amortissement des bâtiments gares.

Dans le cadre de la Convention, il est proposé d'entreprendre des actions permettant de réduire les émissions GES dues au TER Picardie, et d'en mesurer les effets à travers l'actualisation du bilan carbone à deux moments particuliers :

- en 2016 sur les données 2015 c'est-à-dire à mi parcours de la présente convention,
- en 2018 sur les données 2017 pour évaluer les évolutions au cours de la Convention.

Pour mener à bien ces actualisations, SNCF transmettra les données prévues dans le socle d'indicateurs figurant à l'Annexe 16 à la Convention.

Dans le cadre d'un programme de transition énergétique, la Région et SNCF mettent en place des compteurs à énergie sur les nouveaux matériels roulants (Régiolis, Régiolis2N) déployés sur la région à partir de 2014. Lorsque les systèmes d'information adéquats auront été mis en place, les éléments recueillis permettront d'enrichir les données du bilan carbone.

### **93.2.2 Actions**

Les actions visées portent sur les principaux postes émetteurs de GES, à savoir sur la circulation des trains/cars et sur les trajets permettant d'accéder aux gares.

Ces actions soulignent l'intérêt d'accentuer une collaboration entre SNCF et la Région sur la thématique de l'accès aux gares à travers les différentes réflexions menées en Picardie, et plus particulièrement pour créer de véritables pôles d'échanges multimodaux en Picardie.

### **93.2.3 Matériel roulant**

Différentes actions seront poursuivies pour réduire l'impact du matériel roulant sur l'environnement :

- Formation des conducteurs à la conduite économe,
- Réflexion sur le déploiement du matériel bi-mode (utilisation de motrices à motorisation diesel et électrique selon le principe « le bon train sur le bon axe »),
- REGIOLIS : arrivée de 17 rames bi-mode dans les prochaines années.

## **93.3 Sujets partagés avec d'autres AOT ou collectivités locales**

Autour d'un meilleur lien entre aménagement du territoire, organisation des transports, et intermodalité, les sujets partagés sont les suivants :

- L'organisation des déplacements vers les pôles urbains majeurs de Creil et d'Amiens, en s'appuyant sur leurs étoiles ferroviaires et compte tenu, en particulier, de l'impact du projet Roissy-Picardie,
- Les services et équipements favorisant l'intermodalité :
  - une billettique partagée avec d'autres modes et développement de titres intermodaux, et tarification intermodale,
  - un système d'information-multimodale à l'échelle régionale,
  - des correspondances améliorées et la coordination des offres,
  - l'étude et la mise en œuvre de pôles multimodaux.
- Les services facilitant l'accès aux gares :
  - des services en gare adaptés (stationnement, covoiturage, location de voitures électriques..),

- des services de rabattement adaptés (Transport à la demande, taxis TER à la demande..),
- une politique « vélo » en gare et dans les trains (location, gardiennage, services d'entretien...).

## **Article 94 - Modalités de travail en commun**

Un programme annuel d'étude et de travail sera conjointement défini avant la fin septembre n-1 pour l'année n, en fonction des priorités partagées et des moyens mobilisables par les deux Parties. Un bilan des travaux menés au cours de l'année n sera établi avant la fin du mois d'avril de n+1.

Selon les sujets, des réunions thématiques dédiées seront mises en place, avec éventuelle ouverture à d'autres partenaires.

La validation de ce programme et le suivi de sa mise en œuvre seront assurés par les comités de direction prévus à l'Article 83 - de la Convention.

Le recours à des expertises adaptées aux sujets traités pourra se faire par la mobilisation de moyens propres ou par une externalisation menée conjointement ou séparément selon les cas.

Les mises en place de moyens supplémentaires pour mener à bien ces projets feront l'objet d'avenants ou de conventions spécifiques.





**VOLET 3 : REGIONALISATION**



Les transports constituent un progrès incontestable pour la vie quotidienne des Picards, un outil essentiel pour le développement et l'aménagement du territoire régional mais surtout la vitrine réussie de l'effort de la Région et de SNCF.

En effet, ce sont aujourd'hui 23 millions de voyages effectués par an et 440 trains quotidiens (un jour de semaine), un parc de matériel roulant renouvelé.

La Région, autorité organisatrice des transports régionaux, est la Région qui consacre un budget par habitant le plus important en faveur du développement du transport régional ferroviaire.

Fortes de ce constat, les Parties décident d'œuvrer en complémentarité sur les thèmes qui relèvent des champs d'intervention de la Région, au service de la population, ceci au-delà de la stricte activité de transport.

Dans ce cadre est convenu un partenariat innovant entre la Région et SNCF dans toutes ses composantes en vue de :

- contribuer à l'économie régionale,
- promouvoir le territoire régional, par le développement de son attractivité,
- améliorer la vie quotidienne de ses habitants, par le déploiement d'actions sociétales et environnementales.

Ce partenariat inaugure une nouvelle étape de la relation entre la Région et SNCF. Il porte en lui une ambition collective de développement, pour la Région, les territoires et SNCF.

Il viendra nourrir un dialogue respectueux et productif entre les partenaires, au service des Picards.

Les engagements issus du présent partenariat pourront faire l'objet, le cas échéant, d'accords contractuels entre SNCF et la Région, définissant les conditions humaines, matérielles et financières dans lesquelles ces engagements peuvent être mis en œuvre.

## **Article 95 - Impact du TER dans le tissu économique de Picardie**

### **95.1 Démarche Achat**

En Picardie, la filière industrielle représente, en 2012, 180 entreprises industrielles de toutes tailles, employant 3 000 salariés, qui travaillent pour la filière ferroviaire, tant pour le matériel roulant que pour les infrastructures.

Par ailleurs, beaucoup d'entreprises picardes ont acquis une grande maîtrise technologique et organisationnelle en travaillant pour l'aéronautique ou l'automobile.

L'éventail de compétences mobilisables est très large : métallurgie, mécanique, hydraulique, assemblage multi matériaux, plasturgie, textile, systèmes électroniques, génie civil...

La Région et SNCF conviennent de mettre en œuvre un plan d'accompagnement des entreprises picardes actuellement fournisseurs de SNCF ou susceptibles de le devenir, afin :

- de mobiliser davantage les savoir-faire des entreprises industrielles picardes au service des objectifs de SNCF,
- d'accompagner la montée en compétence des entreprises et leur accès aux marchés de biens et services passés par SNCF.

### **95.1.1 Engagements de SNCF :**

Dans le respect de ses obligations issues de l'ordonnance n°2005-649 et du décret n°2005-1308 relatives à la passation de ses marchés, SNCF s'engage à :

- informer les entreprises de sa politique achats, de ses besoins et attentes en matière de performance ; cette information prendra notamment la forme d'une réunion d'information organisée au moins une fois par an en présence de la Région et SNCF,
- communiquer aux entreprises le calendrier prévisionnel des consultations via le site internet de SNCF,
- apporter aux entreprises des conseils pour accéder aux qualifications requises par sa politique achats (sous forme de 50 journées-consultant par an : accompagnement individuel ou collectif),
- mettre en place, pendant la durée de la convention, avec l'appui de la Région, au minimum 2 actions collectives, mobilisant au minimum 10 entreprises régionales par action, visant à accompagner la montée en compétence des entreprises,
- informer régulièrement la Région sur l'état, quantitatif et qualitatif, de ses achats auprès des entreprises picardes, de l'évaluation qu'elle en fait et de ses perspectives d'évolution,
- participer aux manifestations organisées par la Région, liées au développement économique, à l'emploi, l'éducation ou la formation tout au long de la vie, notamment le Printemps de l'Industrie,
- mettre en place un « coordonnateur achat régional », qui aura pour missions :
  - d'assurer l'interface entre les entreprises régionales, quelle que soit leur activité, et les différents services d'achat de SNCF,
  - d'être le relais régional du médiateur national PME SNCF pour :
    - relayer le point de vue des PME,
    - offrir une solution d'écoute à l'amiable aux PME,
    - encourager le dialogue entre les interlocuteurs concernés.

### **95.1.2 Engagements de la Région**

La Région s'engage à :

- piloter la mise en place des actions collectives évoquées ci-dessus, et à mobiliser, au bénéfice des entreprises participantes, les aides financières prévues au budget régional,
- accompagner les entreprises régionales, individuellement ou collectivement, dans leur démarche de montée en compétence en vue d'accéder aux marchés SNCF, au moyen des dispositifs d'appui prévus au budget régional,
- relayer auprès des entreprises régionales les informations fournies par SNCF concernant sa politique d'achats et ses besoins en compétences.

## **95.2 Innovation , recherche et formation**

La Région, à travers son Schéma Régional de développement Economique a placé l'innovation industrielle au cœur de sa stratégie ; par ailleurs la Stratégie régionale d'Innovation, définie conjointement avec l'Etat en région, a défini le secteur du transport, de l'intermodalité et de la logistique avancée comme l'une des priorités régionales en matière d'innovation.

Le réseau régional d'acteurs de l'innovation lié aux transports est particulièrement riche : laboratoires universitaires de l'UTC et de l'UPJV, ESIEE, Pôle de compétitivité mondial I Trans, Institut de Recherche Technologique Raillemium, plateforme d'essais CADEMCE, au sein de la plateforme d'innovation INDUSTRIALAB... S'y ajoutent des centres techniques reconnus nationalement : CETIM, INERIS, CRITT Polymères.

La Région souhaite favoriser l'émergence de projets de recherche collaborative associant industriels, notamment les PME, centres techniques et laboratoires, afin de conforter le tissu industriel régional.

Cette volonté se traduit par des appels à projets collaboratifs régionaux (IndustriLAB, Eco innovations) et par un soutien aux projets collaboratifs issus des pôles de compétitivité.

### **95.2.1 Engagements de SNCF**

SNCF s'engage à :

- faire connaître, au sein de l'entreprise, l'offre de recherche portée par la Picardie ; en particulier, elle s'engage à organiser, avec l'appui de la Région, dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la convention, une réunion d'information associant ses équipes de Recherche et Développement et les acteurs picards de l'innovation,
- favoriser la mise en place de projets collaboratifs de Recherche Développement et Innovation (RDI) l'associant à des entreprises (notamment des PME) et/ou des laboratoires publics et/ou des centres techniques implantés en Picardie ; en particulier, elle s'engage à relayer en interne les appels à projets collaboratifs de RDI lancés par la Région et à l'informer de ses besoins en matière de RDI,
- participer, pendant la durée de la convention, au minimum à une action pilote organisée par la Région en matière d'innovation à titre expérimental dans les trains, gares ou via les services offerts aux voyageurs.

### **95.2.2 Engagements de la Région**

La Région s'engage à :

- relayer les besoins de SNCF en matière de solutions innovantes auprès des entreprises picardes et des laboratoires de recherche publique,
- favoriser, avec ses moyens propres ou en mobilisant ceux de ses partenaires, l'émergence de projets collaboratifs de RDI en réponse aux besoins de SNCF,
- accompagner, au moyen des dispositifs figurant au budget régional, la montée en compétence des entreprises afin de favoriser leur accès aux projets de RDI répondant aux besoins de SNCF,
- prendre en compte, dans la limite de ses compétences, les besoins de SNCF en matière de formation tout au long de la vie, et à favoriser la création, dans l'appareil régional de formation d'une offre répondant à ces besoins.

### **Article 96 - Impact du TER sur l'attractivité du territoire**

La Région et SNCF s'engage via différentes actions à favoriser l'attractivité touristique et événementielle du territoire.

Cette attractivité sera renforcée notamment par la promotion d'actions comme « La plage à petit prix » et des actions de développement de l'intermodalité permettant un accès à des sites touristiques « culture pour tous ».

Par ailleurs, afin de faciliter l'accès à certains sites de la Région, des partenariats locaux favorisant l'accessibilité de bout en bout seront mis en place. Des réunions avec l'ensemble des partenaires de projets seront organisées à cette fin. Cette accessibilité fera l'objet d'une communication spécifique destinée à informer le public.

### **Article 97 - Engagements sociétaux de SNCF**

SNCF poursuit sur le territoire régional, ses actions visant à :

- Améliorer la qualité du transport par la prévention : intervention auprès des jeunes, développement de la médiation en gares et à bord des trains, mise en place de points d'information Médiation Multiservices (PIMMS)...
- Aider au retour vers l'emploi : chantiers d'insertion pour les jeunes non qualifiés et chômeurs de longue durée, actions de réinsertion sur des sites co-définis, lutte contre la récidive à travers la mise en place de Travaux d'intérêts Généraux et de Mesures de Réparation Pénale...
- Mener des projets de solidarité : développement de l'emploi des personnes handicapées, traitement de l'errance en gare en coordination avec les actions sociales locales, achats solidaires/soutien des associations, mécénat de compétences auprès d'associations...
- Mesurer et valoriser les actions sociétales engagées,
- Développer les contrats de qualification et mettre en œuvre le dispositif « emplois d'avenir ».

La Région s'engage à mobiliser les réseaux de l'économie sociale et solidaire pour accompagner SNCF dans la réalisation de ces engagements.

## **Article 98 - Régionalisation de l'organisation de SNCF**

Dans le contexte de forts enjeux que connaît le ferroviaire, il est nécessaire de tout mettre en œuvre pour améliorer la qualité du service et pour maîtriser les coûts. Pour cela et pour répondre du mieux possible aux attentes de la Région, SNCF s'engage dans une démarche de régionalisation qui vise à renforcer son ancrage territorial en Picardie pour plus de réactivité, de clarté et d'efficacité.

Il s'agit d'aller au-delà de ce qui a déjà été fait dans le cadre de la démarche de transparence en matière de clarification économique et financière. SNCF fait le choix de limiter les flux de facturation interne entre les services SNCF régionaux et nationaux afin d'affecter directement les produits et les charges, permettant ainsi d'améliorer la lisibilité du compte de résultat présenté à la Région.

Cette démarche vise également, pour SNCF, à donner à son Entité Régionale plus d'autonomie et un périmètre de responsabilité élargi, tant dans la capacité de décision que dans la mise en œuvre des moyens et des plans d'actions. Cette forte évolution des modes de fonctionnement doit rendre plus cohérente l'action de SNCF avec les enjeux de la Région. Elle va permettre de réduire les frais de structure dont la diminution attendue a d'ores et déjà été intégrée dans la maquette financière théorique figurant à l'Annexe 10 à la Convention.

L'ensemble de ces actions doivent faire bénéficier la Région des fruits de la démarche de transformation de l'entreprise SNCF.

## **Article 99 - Relation avec le gestionnaire de l'infrastructure**

SNCF assume une partie du risque lié à l'infrastructure concernant la qualité du service à travers les mécanismes de réfaction et de pénalités intégrés dans la Convention.

Afin d'assurer les meilleures conditions possibles à la réalisation des engagements de qualité de service et de maîtrise des coûts, SNCF mettra en place avec le gestionnaire de l'infrastructure une relation contractuelle qui définira :

- la mise en qualité de l'attribution des sillons ;
- les modes de fonctionnement permettant la meilleure réactivité possible pour la prise en compte des dysfonctionnements du réseau ;
- la mise en qualité des programmations travaux visant à limiter l'impact sur les dessertes.

La formalisation de cette relation ainsi que l'avancement des sujets traités seront présentés à la Région pour ce qui concerne les éléments d'exploitation de la Convention, dans le cadre des Comités de Direction visés à l'Article 83 - de la Convention..

La Région finance, à travers les redevances du DRR intégrées dans la Convention, la politique de gestion et d'entretien de l'infrastructure. L'Annexe 18 à la Convention présente à ce titre la liste prévisionnelle des travaux prévus sur le réseau ferroviaire de Picardie connus à la date de signature de la Convention.

Par des conventions spécifiques, elle participe également à la modernisation et au développement du réseau.

Afin d'améliorer la collaboration entre la Région et le gestionnaire d'infrastructure, tant dans la transparence sur la politique d'entretien et de modernisation du réseau que sur les engagements du gestionnaire d'infrastructure sur la qualité du réseau ferroviaire en Picardie, la Région mettra en place une convention de partenariat avec le gestionnaire d'infrastructure.

La formalisation de cette relation ainsi que l'avancement des sujets traités seront présentés à SNCF pour ce qui concerne les éléments d'exploitation de la Convention, dans le cadre des Comités de Direction visés à l'Article 83 - de la Convention.



# LISTE DES ANNEXES

## **1. Annexe 1. Définition du périmètre de la Convention**

- 1.1. Liste des liaisons régionales conventionnées
- 1.2. Offre de transport théorique
- 1.3. Offre de transport de référence
- 1.4. Description de l'offre conventionnée (base 2013) :
  - Liste des circulations conventionnées ferroviaires par liaison extraite de l'indicateur SNCF détaillant les numéros de trains, les parcours assurés (origine, destination et arrêts intermédiaires, trajet conventionné par la Région), les régimes de circulation et horaires.
  - Liste des circulations conventionnées routières mixtes.
  - Liste des services routiers de rabattement.
- 1.5. Liste et numéros des trains ayant deux points d'arrêt en Ile de France
- 1.6. Liste des sous-traitants pour les services routiers

## **2. Annexe 2. Calendrier modification de l'offre**

## **3. Annexe 3. Modalités de mesures de la qualité de service et mécanisme de pénalités / intéressements**

- 3.1. Réalisation du service
- 3.2. Régularité
- 3.3. Panel
  - 3.3.1 Liste des trains
  - 3.3.2 Régularité
  - 3.3.2 Respect de la composition matériel
- 3.4. Qualité de Service Régionale (QSR)
- 3.5. Accès TER
- 3.6. Satisfaction voyageurs
- 3.7. Information situation inopinée (QSR - Questions Baromètre)

#### **4. Annexe 4 . Inventaires physiques et comptables (annexe confidentielle)**

- 4.1. Etat comptable des installations fixes TER (annexe confidentielle)
- 4.2. Etat physique et comptable du matériel roulant de l'Activité TER utilisés pour l'exploitation (annexe confidentielle)

#### **5. Annexe 5. Gares**

- 5.1. Liste des gares et haltes ferroviaires avec catégorie du DRG, et horaires de distribution (annexe confidentielle)
- 5.2. Niveau de services en gares
  - 5.2.1 – Niveau d'équipements et services en gares - Extrait du DRG 2014 ;
  - 5.2.2 - Référentiel d'équipements et services en gares ;
  - 5.2.3 - Diagnostic des équipements et services existant en gares au 31 décembre 2014
- 5.3. Modalité d'accueil et d'accompagnement des personnes à mobilité réduite dans les gares
- 5.4. Trajectoire financière de la prestation de base (annexe confidentielle)
- 5.5. Plan des investissements dans les gares 2013-2018

#### **6. Annexe 6. Modèle de la facture des péages d'infrastructure et droits associés**

#### **7. Annexe 7. Modèle de la facture des redevances de gares**

#### **8. Annexe 8. Description et présentation du matériel**

- 8.1 Présentation et caractéristiques du matériel utilisé sur les services régionaux :
  - 8.1.1 Caractéristiques du matériel affecté exclusivement à l'activité du transport régional (fiches par type de matériel avec photos, descriptif technique et lignes empruntées)
  - 8.1.2 Liste détaillée du matériel
- 8.2 Scénario de mise en place de matériel roulant sur la durée de la Convention.

**9. Annexe 9. Plan pluriannuel de maintenance industrielle 2013-2018  
(annexe confidentielle)**

**10. Annexe 10. Maquette financière prévisionnelle 2013/2018 (annexe  
confidentielle)**

10.1. Détail des hypothèses retenues (annexe confidentielle)

10.2 Détail de la maquette financière 2013/2018 (annexe confidentielle)

10.3 Détail de la maquette financière de référence (annexe confidentielle)

**11. Annexe 11. Format de décomptes quadrimestriels**

**12. Annexe 12. Format de décomptes prévisionnels et définitifs**

**13. Annexe 13. Devis de modification d'offre**

**14. Annexe 14. Barème des réfections**

**15. Annexe 15. Dispositifs tarifaires régionaux**

15.1. Descriptions

15.2 Tableau récapitulatif

**16. Annexe 16. Socle d'indicateurs et informations à produire par SNCF**

16.1. Liste des indicateurs et informations

16.2. Trame et sommaire détaillé du « rapport d'Activité »

16.3. Formats des comptes annuels TER par nature et par destination

16.4. Format du compte de gare

**17. Annexe 17. Contrat de licence de la marque TER Picardie**

**18. Annexe 18. Liste prévisionnelle des travaux prévus sur le réseau ferroviaire de Picardie**

**19. Annexe 19. Sécurisation des données informatiques SNCF transmises à la Région**

Fait à Amiens, le \_\_\_\_\_, en 2 exemplaires originaux.

Pour la Région Picardie  
Le Président du Conseil Régional

Pour SNCF  
Le Directeur de la région de Picardie

Claude GEWERC

Jean-Aimé MOUGENOT

Rendue exécutoire le :  
Notifiée le :