



CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVAIRE REGIONAL
DE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Entre la Région OCCITANIE et SNCF Mobilités

2018 – 2025

ENTRE

La Région OCCITANIE, dont le siège se situe à 22, boulevard du Maréchal Juin – 31406 Toulouse, représentée par la Présidente du Conseil régional, Carole DELGA, habilitée aux fins des présentes par délibération de l'Assemblée n° 2018/AP-MARS/06 du 23 mars 2018.

Ci-après désignée « **la Région** »

D'UNE PART,

ET

SNCF Mobilités, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis, représenté par Jacques RASCOL, Directeur régional TER Occitanie et en présence de Frank LACROIX, Directeur général SNCF TER dûment habilité aux fins des présentes.

Ci-après désigné « **SNCF Mobilités** ».

D'AUTRE PART,

Ci-après également désignées ensemble les « Parties » et individuellement la « Partie ».

Table des matières

PREAMBULE	6
TITRE I – CLAUSES GENERALES	13
ARTICLE 1 Objet de la convention	13
ARTICLE 2 Définitions	13
ARTICLE 3 Documentation contractuelle – hiérarchisation	17
ARTICLE 4 Compétences de la Région – Missions de SNCF Mobilités	17
ARTICLE 5 Durée de la convention.....	19
ARTICLE 6 Périmètre d’application	19
ARTICLE 7 Risques supportés par SNCF Mobilités	21
ARTICLE 8 Engagements ou contrats conclus avec des tiers	22
ARTICLE 9 Produits des activités commerciales accessoires	23
ARTICLE 10 Aspects environnementaux	24
ARTICLE 11 Responsabilités	25
ARTICLE 12 Assurances	25
ARTICLE 13 Biens immatériels et droits de propriété.....	26
TITRE II – MOYENS AFFECTES A L’EXECUTION DE LA CONVENTION	27
ARTICLE 14 Régime des biens.....	27
ARTICLE 15 Garanties relatives aux biens	30
ARTICLE 16 Modifications des biens des inventaires.....	30
ARTICLE 17 Accessibilité	31
ARTICLE 18 Equipements de distribution.....	32
ARTICLE 19 Systèmes billettiques et systèmes de vente digitale	32
ARTICLE 20 Vandalisme	34
ARTICLE 21 Personnel	34
TITRE III – CONTENU DE LA PRESTATION, ORGANISATION ET EXPLOITATION DU SERVICE	35
ARTICLE 22 Dessertes	35
ARTICLE 23 Services routiers de substitution.....	38
ARTICLE 24 Coordination du service public ferroviaire avec les autres services voyageurs (intermodalité).....	39
ARTICLE 25 Gestion et attribution des sillons	40
ARTICLE 26 Utilisation du Matériel Roulant.....	40
ARTICLE 27 Maintenance et remisage du Matériel Roulant	41
ARTICLE 28 Information des voyageurs	42

ARTICLE 29	Services en gare	47
ARTICLE 30	Autres Services aux voyageurs	49
ARTICLE 31	Tarifification	50
ARTICLE 32	Distribution et billettique.....	54
ARTICLE 33	Accompagnement et actions contre la fraude.....	56
ARTICLE 34	Prévention et sûreté	56
ARTICLE 35	Communication	57
ARTICLE 36	Devoir de conseil et d'assistance à la Région.....	60
TITRE IV –	REALISATION ET QUALITE DU SERVICE	64
ARTICLE 37	Continuité du Service	64
ARTICLE 38	Réalisation de l'offre.....	65
ARTICLE 39	Qualité de service	70
TITRE V –	RELATIONS A L'USAGER.....	75
ARTICLE 40	Règlement Régional Voyageurs Occitanie (RRV).....	75
ARTICLE 41	Traitement des réclamations des usagers	75
ARTICLE 42	Garantie voyage.....	76
ARTICLE 43	Dispositif de concertation avec les usagers piloté par la Région.....	76
TITRE VI –	REGIME FINANCIER	77
ARTICLE 44	Principes de la Contribution Financière de la Région	77
ARTICLE 45	Détermination des charges	77
ARTICLE 46	Les produits.....	80
ARTICLE 47	Indexation	81
ARTICLE 48	Engagement de productivité de SNCF Mobilités.....	83
ARTICLE 49	Définition et Objectif de recettes du trafic.....	83
ARTICLE 50	Bénéfice raisonnable et absence de surcompensation.....	85
ARTICLE 51	Devis prévisionnel	85
ARTICLE 52	Décompte annuel	86
ARTICLE 53	Surcompensation ex-post	88
ARTICLE 54	Réexamen de la convention.....	88
ARTICLE 55	Clause de rendez-vous	89
TITRE VII –	BILANS D'ACTIVITE – CONTROLES - SANCTIONS	90
ARTICLE 56	Gestion des documents et données produits ou reçus dans le cadre de l'exploitation du Service	90
ARTICLE 57	Portail collaboratif	90
ARTICLE 58	Contrôle dans l'exécution de la présente convention.....	90
ARTICLE 59	Reporting, rapports d'activité	92
ARTICLE 60	Pénalités contractuelles (autres que qualité)	93

TITRE VIII –	FIN DE LA CONVENTION.....	94
ARTICLE 61	Modalités d’achèvement de la convention	94
ARTICLE 62	Résiliation d’un commun accord	94
ARTICLE 63	Résiliation pour motif d’intérêt général	94
ARTICLE 64	Résiliation pour faute	95
ARTICLE 65	Continuité et maintien de la qualité du Service.....	95
ARTICLE 66	Sort des biens.....	95
ARTICLE 67	Stipulations lors de la remise de biens à la Région ou à SNCF Mobilités	95
ARTICLE 68	Transmission de l’exploitation	97
ARTICLE 69	Décompte général financier de la présente convention	98
TITRE IX –	CLAUSES DIVERSES.....	100
ARTICLE 70	Coopération SNCF Mobilités – Région	100
ARTICLE 71	Règlement des litiges	101
ARTICLE 72	Format des échanges des données et documents bureautiques.....	101
ARTICLE 73	Confidentialité.....	102
ARTICLE 74	Modification de la convention.....	103
ARTICLE 75	Version consolidée	103
ARTICLE 76	Notifications – mise en demeure	103

PREAMBULE

Le service public ferroviaire régional de transport de voyageurs est un élément clé du bien vivre en Occitanie, pour l'accessibilité et le développement de ses territoires, pour la mobilité de ses habitants, pour l'accès à l'emploi et aux loisirs, et s'inscrivant dans l'ambition d'être la première Région à énergie positive d'Europe.

Depuis 2002, l'augmentation par la Région de l'offre TER a été un succès : en 15 ans, le nombre de voyageurs a progressé de 60% en Occitanie (+ 5,6% en 2017). Pourtant, les usagers subissent certains dysfonctionnements du service ferroviaire, des correspondances parfois impossibles ou des incertitudes sur la régularité.

A l'issue des Etats Généraux du Rail et de l'Intermodalité (EGRIM) qui se sont tenus du 21 avril au 9 juillet 2017, la Région a présenté une vision claire et ambitieuse de ses priorités au service du développement de l'offre de service. Elle s'engage dans une action pour rendre le train plus performant et attractif que les modes de transport individuels.

La présente convention est la traduction de cette vision pour l'organisation des transports, avec la priorité donnée au train. Le partenariat ainsi poursuivi avec SNCF Mobilités, riche, volontariste, dans la confiance et l'exigence, s'inscrit dans la feuille de route du service public régional des transports adoptée par l'Assemblée régionale le 2 février 2017.

Ce partenariat constitue un pilier de la mise en œuvre des dix chantiers majeurs pour construire le rail et l'intermodalité de demain, avec notamment : l'amélioration de la qualité de service du TER, l'harmonisation de la tarification et le billet intermodal, la sauvegarde des lignes ferroviaires, la mise en accessibilité des services ferroviaires et routiers, la multiplication des pôles d'échanges multimodaux (PEM) ou encore la poursuite de la concertation et des relations partenariales.

Ladite convention développe de manière significative, dès 2019, les dessertes ferroviaires en Occitanie avec une augmentation nette de l'offre de transport de 11 %.

Ces développements concernent dans un premier temps les axes Toulouse-Perpignan, Toulouse-Montauban-Agen/Brive, Toulouse-Pau et Lunel-Sète.

Au-delà du nécessaire maintien des lignes actuelles, la Région confirme sa volonté, sous couvert d'un engagement de l'Etat, de rouvrir aux transports de voyageurs les sections Montréjeau-Luchon, Alès-Bessèges et Rive droite du Rhône entre Pont-Saint-Esprit et Nîmes. Elles bénéficieront à leur réouverture d'un service TER renouvelé.

Les lignes Rodez-Millau et Carcassonne-Quillan, qui font l'objet de suspension de certaines sections, feront l'objet d'une offre repensée à l'issue des travaux de renouvellement des infrastructures à mener.

Quant à la ligne du « Train Jaune », elle verra ses perspectives d'évolution se préciser dans le cadre du Schéma Directeur Stratégique en cours de réalisation.

Conformément à l'accord bilatéral du 20 février 2017 entre la Région et la Généralité de Catalogne, la Région réaffirme sa volonté de développer les relations transfrontalières avec la Catalogne, notamment par l'amélioration des correspondances en gares de Latour-de-Carol et de Cerbère/Port-Bou.

L'ensemble de ces dessertes s'inscrit dans un système intermodal plus performant pour l'utilisateur. Le nouveau dispositif pour le développement de PEM ferroviaires a été adopté par l'Assemblée régionale le 13 octobre 2017 et un nouveau dispositif pour les PEM routiers est à venir. Ces infrastructures seront accompagnées de services optimisés en matière d'information multimodale, de tarification et de billettique interopérable.

Pour assurer un service de qualité, la Région a augmenté le niveau d'exigence auprès de l'exploitant. SNCF Mobilités et la Région se sont ainsi accordés sur le fait que la présente

convention comporte un dispositif et un engagement vertueux de SNCF Mobilités avec, entre autres, un objectif de ponctualité des trains de 92 % en fin de Convention (88,9% en ex-Midi-Pyrénées et 87,1% en ex-Languedoc-Roussillon en 2016), ainsi qu'une amélioration de la fiabilité avec une baisse de 20 % du nombre de trains supprimés pour causes TER.

La Région et SNCF Mobilités mettent également en place, dès 2018, une gamme régionale tarifaire harmonisée, plus simple, aux prix plus lisibles, plus attractive et plus compétitive face à la concurrence de la voiture individuelle mais aussi du covoiturage. Cette nouvelle tarification s'organise autour du type de déplacement (voyageurs fréquents, tout public jeunes, semi-fréquents, occasionnels), avec un effort tout particulier porté auprès des populations de moins de 26 ans pour leur donner le goût du train.

Cette nouvelle tarification laisse également place à la solidarité régionale, avec une gratuité du transport pour les populations les plus en difficulté.

La présente convention répond également à des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux majeurs en rappelant notamment les rôles respectifs des Parties dans ces domaines et en décidant d'actions concrètes.

Ainsi, la volonté de la Région d'augmenter et de diversifier l'offre ferroviaire régionale renforce l'attractivité du réseau et permet le maintien à l'équilibre des emplois opérationnels en région. La mise en place d'un maillage territorial fin, concerté avec les usagers, préserve les circulations du quotidien dans les bassins d'emploi d'Occitanie.

Le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda Accessibilité Programmée, voté en novembre 2016 par la Région, s'impose naturellement aux clauses de la présente convention, en rappelant les obligations conjointes en termes d'accessibilité, pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, à l'ensemble de la chaîne de déplacement. La présente convention prévoit la mise en œuvre de services adaptés, que cela soit à bord des trains, en gare ou à distance ainsi que des prestations d'assistance afin de permettre à tous les usagers de voyager dans les meilleures conditions.

Par ailleurs, la garantie d'une présence humaine adaptée pour la réalisation du service répond aux attentes des citoyens, exprimés lors des Etats Généraux du Rail et de l'Intermodalité.

SNCF Mobilités développe un nouveau schéma de distribution. Afin de s'adapter aux besoins et à la réalité de l'usage du digital (passé de 9% à 23% des ventes sur les 8 dernières années), la présente convention accompagne ce phénomène qui vise à atteindre 50% des ventes (90 % pour l'activité TGV) en 2025. Pour autant, la Région s'engage à ce que près de 97% des points de vente en gare restent ouverts, préservant un maillage de proximité dans les espaces péri-urbains et ruraux.

Les services en gare se répartissent selon quatre niveaux. Concernant l'accueil en gare, ce service est élaboré à partir des heures d'ouverture du bâtiment aux voyageurs, de la présence humaine dans la gare et enfin de l'ouverture des guichets. L'ensemble de ces services pour les gares et haltes de la Région est précisé dans la présente convention.

Ce schéma s'accompagne de mesures prises par SNCF Mobilités pour étendre son système de vente via de nouveaux canaux, comme le recours à des dépositaires ou le développement de la vente en mobilité afin d'adapter le réseau aux nouveaux comportements d'achats et aux besoins des usagers.

Par ailleurs, de manière à lutter plus efficacement contre la fraude, une nouvelle organisation de services à bord et en gare est mise en œuvre par SNCF Mobilités avec l'intervention d'équipes mobiles de services.

Pour autant, ce dispositif anti-fraude, pour lequel sont fixés des objectifs à l'opérateur au travers du niveau des recettes attendues, ne suffit pas à assurer le traitement du sentiment d'insécurité des voyageurs munis d'un titre de transport valide et respectueux du

Règlement Régional Voyageurs TER Occitanie. La prévention des actes de délinquance fait donc l'objet de développements dans le cadre de la présente convention. Un nouveau dispositif de suivi des actes d'atteintes aux biens et aux personnes permet non seulement de les comptabiliser, de les analyser, mais également de prévoir des actions de prévention ciblées. La nouvelle distinction qui est faite entre les actes aide, en particulier, à mieux à lutter contre les délits à caractère raciste, sexiste et/ou sexuel.

Le service public de transport de voyageurs en Occitanie s'inscrit logiquement dans les objectifs de la Commission européenne, définis dans la feuille de route pour un espace européen unique des transports de mars 2011.

Les expérimentations sur la performance environnementale des matériels, des bâtiments et des mobiliers proposées par SNCF Mobilités à la Région, le reporting de l'empreinte écologique des circulations ferroviaires illustrent notamment cette volonté commune d'insérer la convention TER Occitanie dans une démarche globale de protection de l'environnement. La réduction des consommations d'énergie constitue une réelle piste d'optimisation du service public, en permettant de réinvestir à terme les économies ainsi dégagées au service des voyageurs et de la performance environnementale.

L'innovation sera la vision transverse commune à cette ambition portée par la Région et SNCF Mobilités. La Région s'est ainsi engagée en faveur du projet expérimental Régiolis Hybride, visant à développer un matériel roulant plus économe, plus respectueux de l'environnement, et sans dégradation de ses performances. Dans le même objectif, SNCF Mobilités mène depuis 2 ans avec le soutien de la Région une expérimentation d'utilisation d'une climatisation de matériel roulant sans aucun fluide frigorigène. La Région finance en outre l'expérimentation d'une rame AGC connectée, bardée de capteurs, reliés à l'internet des objets (IOT), expérimentant le WIFI à bord et testant des solutions techniques innovantes pour simplifier et améliorer la maintenance. De même avec SNCF Mobilités et sa direction autonome Gares et Connexions seront mises en service les premières gares autonomes en énergie, pour un TER Occitanie toujours plus respectueux de l'environnement.

L'amélioration des services aux voyageurs par l'innovation constitue également une démarche de progrès plurielle mise en œuvre dans le cadre de la présente convention : amélioration de l'information voyageurs, intégration des langues régionales (le Catalan et l'Occitan), ouverture des gares à distance, études et déploiement de WIFI en gares et haltes, etc.

Dans ce contexte, il est tout d'abord exposé ce qui suit :

Les objectifs globaux de la présente convention sont :

- augmenter la fréquentation des trains régionaux par une offre de transport correspondant aux besoins de déplacement en évolution sur le territoire de la Région Occitanie et identifier toute démarche appropriée pour renforcer son attractivité (enjeu de trafic capté par le mode ferroviaire) ;
- déployer une offre de transport régional finançable dans les limites budgétaires de la Région et maîtriser la trajectoire financière dans la durée ;
- améliorer et maîtriser la qualité de service de cette offre, l'accent étant mis sur les aspects « fondamentaux », regroupant la fiabilité, la ponctualité et la capacité, mais aussi tous les aspects relevant du Service auprès des voyageurs ;
- définir précisément les obligations et responsabilités de SNCF Mobilités à l'égard de la Région et des tiers, dans un souci de circonscrire les risques supportés par la Région et les difficultés et divergences d'interprétation dans l'exécution de la présente convention;

- améliorer la transparence et les dispositifs de contrôle *a priori* et *a posteriori* de l'exploitation et de la Contribution Financière, conformément aux nouvelles dispositions du droit communautaire ;
- instaurer des instruments de gestion qui incitent à une coopération permanente des partenaires, fortifiant la qualité de l'offre (correspondances, services, propreté et confort, information voyageurs, etc.) ;
- s'inscrire dans le respect des dispositions de l'article L. 1111-1 du Code des transports qui prévoient la mise en œuvre des transports « *dans les conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la collectivité et dans le respect des objectifs de limitation ou de réduction des risques, accidents, nuisances, notamment sonores, émissions de polluants et de gaz à effet de serre* » ;
- assurer l'entretien des matériels roulants au sein des établissements régionaux de maintenance d'Occitanie notamment à Toulouse-Raynal et à Nîmes ;
- garantir une présence humaine adaptée permettant un maillage territorial en Occitanie pour la réalisation du Service de transport public ferroviaire régional, en particulier en territoire rural, et ce, afin de répondre aux attentes des citoyens exprimées lors des Etats Généraux du Rail et de l'Intermodalité.

La Région, Autorité Organisatrice :

- décide, sur l'ensemble de son ressort territorial, du contenu du service public de transport régional de voyageurs et notamment les dessertes, la tarification, la qualité du service et l'information de l'utilisateur ; elle fixe l'évolution des services au cours de la présente convention et s'assure de leur bonne exécution ;
- participe au financement des biens nécessaires à l'exploitation des Services, arrête les tarifs et verse à SNCF Mobilités une compensation financière en contrepartie des sujétions de service public qui lui sont imposées, notamment en termes de dessertes et de tarifs ;
- contrôle le non-respect des obligations de SNCF Mobilités en tant qu'exploitant des services régionaux de transport, incite SNCF Mobilités à veiller à la production d'un niveau de service conforme à celui défini par la Région et met en œuvre les dispositifs conventionnellement prévus pour ce faire.

SNCF Mobilités :

- exploite le service public de transport ferroviaire régional de voyageurs, dans un souci d'efficacité tout en ayant à cœur de maintenir une présence humaine adaptée et répartie sur l'ensemble du territoire Occitanie ;
- met en œuvre les moyens appropriés pour répondre aux orientations de la politique de transport public de la Région ;
- veille à la continuité du Service, assure l'entretien et la maintenance des biens nécessaires à l'exploitation des services, met en place une démarche qualité visant à atteindre les objectifs de la Région en la matière, apporte à la Région ses compétences et son expérience dans l'exploitation de services ferroviaires et tient la Région informée des résultats de l'exploitation des services ;

- assume pleinement son rôle d'exploitant en s'engageant sur les charges forfaitaires d'exploitation des services qui lui sont confiées par la Région et sur les prévisions de recettes à percevoir auprès de la clientèle ;
- s'engage à exécuter la présente convention.

Les relations entre la Région et SNCF Mobilités sont régies par les dispositions de la présente convention et de ses diverses annexes, lesquelles s'inscrivent notamment dans le cadre des textes législatifs et réglementaires en vigueur, à savoir :

- 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 modifié par le Règlement (UE) 2016/2338 » du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 ;
- le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- le code général des collectivités territoriales ;
- le code des transports ;
- le code de l'environnement ;
- le code des assurances ;
- le code général des impôts ;
- le code du patrimoine ;
- le code de la propriété intellectuelle ;
- le code des relations entre le public et l'administration ;
- le code de l'urbanisme ;
- la loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, dite « Loi Le Roux-Savary » ;
- la loi n° 2015-991 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques dite « Loi Macron » ;
- la loi n° 2015-990 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, dite loi NOTRe
- la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire codifiée au Code des Transports ;
- la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports ;
- la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs ;
- la loi n° 2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, en particulier l'article 6 et ses décrets d'application ;
- la loi n° 2006-10 du 5 janvier 2006 relative à la sécurité et au développement de transports ;

- 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 ;
- la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000, relative à la solidarité et au renouvellement urbain dite loi SRU ;
- la loi n° 95-115 du 4 février 1995, d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire ;
- la loi n° 96-1236 du 30 décembre 1996 sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie, en particulier les articles 12 et 13 ;
- la loi n° 83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les Communes, les Départements et les Régions ;
- la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982, d'orientation des transports intérieurs, aujourd'hui codifiée dans la Partie législative du Code des transports ;
- la loi n° 78-753, du 17 juillet 1978 dite loi CADA portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'Administration et le public et diverses dispositions d'ordres administratif, social et fiscal ;
- la loi n° 78-17, du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- la loi du 15 juillet 1845 modifiée sur la police ferroviaire ;
- l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;
- le décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités ;
- le décret n° 2016-268 du 4 mars 2016 relatif à la contribution locale temporaire en matière ferroviaire ;
- le décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et statuts de SNCF Mobilités ;
- le décret n° 2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de la SNCF et à la mission de contrôle économique et financier du réseau ferroviaire ;
- le décret n° 2012-555 du 23 avril 2012 relatif à l'accès de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics à certaines informations et données sur le transport ferroviaire ;
- le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire ;
- le décret n° 2011-914 du 29 juillet 2011 portant approbation de modifications du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français ;
- le décret n° 2010-932 du 24 août 2010 relatif au transport ferroviaire de voyageurs ;
- le décret n° 2008-857 du 27 août 2008 précisant les modalités du concours apporté par les autorités organisatrices de transports collectifs de voyageurs aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers ;

- le décret n° 2008-148 du 18 février 2008 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ;
- le décret n° 2007-1051 du 28 juin 2007 portant approbation de modifications du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français ;
- le décret n° 2006-1279 du 19 octobre 2006 relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire ;
- le décret n° 2006-369 du 28 mars 2006 relatif aux missions et au statut de l'Établissement public de sécurité ferroviaire ;
- 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 ;
- le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ;
- le décret n° 2002-1359 fixant la consistance du réseau ferré national ;
- le décret n° 2001-1116 du 27 novembre 2001, relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional pris en application de la loi Solidarité et renouvellement urbain, dite loi SRU ;
- le décret n° 97-446 du 5 mai 1997 relatif aux redevances d'utilisation du réseau ferré national ;
- le décret n° 83-110 du 18 février 1983, organisant un contrôle économique et financier de l'État sur la SNCF ;
- le décret n° 83-817 du 13 septembre 1983, portant approbation du cahier des charges de la SNCF ;
- l'arrêté du 17 mars 2016 listant les informations transmises annuellement par SNCF Mobilités aux Autorités Organisatrices régionales du transport ferroviaire ;
- les arrêtés du 9 juillet 2012 portant application de l'article 13-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ;
- les arrêtés du 23 avril 2012 pris pour l'application du décret n° 2012-555 du 23 avril 2012 relatif à l'accès de l'État, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics à certaines informations et données sur le transport ferroviaire ;
- les arrêtés du 8 août 2002 fixant le montant de compensations allouées aux Régions en contrepartie du transfert de compétences en matière de transport collectif ;
- les arrêtés ministériels du 14 décembre 2001, précisant les services transférés par l'État, et conditions juridiques et financières du transfert de compétence en matière de transports collectifs d'intérêt régional.

Dans ce contexte, les Parties conviennent des dispositions suivantes relatives aux modalités d'exécution du service public de transport régional de voyageurs Occitanie pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2025.

TITRE I – CLAUSES GENERALES

ARTICLE 1 Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs confié par la Région Occitanie à SNCF Mobilités.

ARTICLE 2 Définitions

- **Ad'AP** : Schéma Directeur – Agenda d'Accessibilité Programmée des services de transport ferroviaire régional ;
- **Annexe(s)** : fait référence aux annexes de la présente convention ;
- **ARAFER** (Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières) : désigne l'autorité publique indépendante dont le statut et les missions sont organisés, notamment, par les articles L. 1261-1 et suivants du Code des transports ;
- **Article(s)** : fait référence aux articles de la présente convention ;
- **Autorité Organisatrice, Autorité Organisatrice de Transport, AO ou AOT** : l'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements chargés, dans la limite de leurs compétences respectives et au sens de l'article L. 1221-1 du Code des transports, de l'institution et de l'organisation des services de transport public de personnes réguliers et à la demande ;
- **Causes imputables directement** qui relèvent de la gestion de l'exploitation ferroviaire (« causes exploitation ») :
 - absences des moyens humains affectés à une mission pour le TER Occitanie ;
 - avaries quelconques liées au matériel TER notamment panne, problème de fiabilité, non causées par un tiers ;
 - prises en charge opérationnelles des voyageurs (services voyageurs) ;
 - indisponibilités de matériel ou d'agent suite à un retard, notamment attente d'une rame, attente de personnel, mise à quai / formation tardive de la rame non causées par un tiers aux Parties ;
- **Causes imputables indirectement** qui relèvent de la gestion du réseau ferroviaire (« causes réseau ») :
 - toutes défaillances de l'infrastructure telles qu'un dérangement d'installation (signalisation, passage à niveau, chute de caténaire, etc.) ;
 - problèmes de tracé de sillon ;
 - plages travaux spéciales ou de ralentissements non programmées.
- **Causes non imputables** telles que celles visées à l'Article 7.2.
- **Changement de service** : rupture entre chaque Service Annuel, qui intervient le deuxième dimanche de décembre (sauf cas particuliers) de chaque année civile et matérialise le passage au Service Annuel suivant.

Une adaptation du service peut également avoir lieu au mois de juillet de chaque année ;

- **Composition conforme** : si la composition qui a circulé a au moins le même nombre de places assises et de places debout (dans une tolérance de +/- dix pour cent (10%)) que la composition commandée par la Région (série et nombre d'unités selon le plan de transport) ;
- **Contribution Financière** : contribution versée annuellement par la Région en contrepartie de l'exploitation du service public de Transport Régional de Voyageurs par SNCF Mobilités, définie à l'Article 44 ;
- **Contribution Financière Prévisionnelle** : Contribution Financière établie de manière prévisionnelle, pour une année N, en année N-1, selon les modalités définies à l'Article 51 et réglée selon les modalités déterminées à l'Article 52 ;
- **Contribution Financière Définitive** : Contribution Financière établie de manière définitive, pour une année N, en année N+1, réglée selon les modalités déterminées à l'Article 52.1 ;
- **Devis Prévisionnel Annuel** : devis permettant de déterminer le montant de la Contribution Financière Prévisionnelle, arrêté par les Parties en année N-1 pour une année N, selon les modalités prévues à l'Article 51 ;
- **Document de Référence des Gares (DRG)** : désigne, au sens de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, le document élaboré par la direction autonome (Gares & Connexions) mentionnée à l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités présentant les conditions d'accès aux installations et équipements qu'elle gère en gare ainsi que les prestations assurées par cette dernière pour le compte de toute entreprise ferroviaire ;
- **Document de Référence du Réseau (DRR)** : désigne, au sens du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, le document précisant, de manière détaillée, les règles générales, les délais, les procédures et les critères relatifs aux systèmes de tarification et de répartition des capacités d'infrastructure, y compris toutes les autres informations nécessaires pour permettre l'introduction de demandes de capacités d'infrastructure ;
- **Document de Référence et de tarification des prestations de Sécurité (DRS)** : désigne le document définissant la nature, les conditions de réalisation, la tarification des prestations de sécurité proposées par la sécurité ferroviaire de SNCF au profit de SNCF Réseau, SNCF Mobilités et des entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national ainsi que de leurs personnels relativement aux dispositions du code des transports, de la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 et du décret n° 2015-845 du 10 juillet 2015 modifié relatif aux prestations de sécurité fournies par le service interne de sécurité de la SNCF et pris en application de l'article 23 de la loi sus citée. Ce document est publié annuellement, conformément aux dispositions de l'article L.2251-1-1 du code des transports ;
- **Entreprise Ferroviaire** : désigne, au sens du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, toute entreprise à statut privé ou public et titulaire de la licence mentionnée à l'article L. 2122-10 du Code des transports, fournissant des prestations

de transport de marchandises ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise – ce terme recouvrant également les entreprises qui assurent uniquement la traction ;

- **Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF)** : établissement public de l'Etat dont le statut et les missions sont organisés, notamment, par les articles L. 2221-1 et suivants du Code des transports ;
- **Etablissements Régionaux de Maintenance (ERM)** : établissements dédiés à l'entretien et à la maintenance du Matériel Roulant ;
- **Gares & Connexions** : direction autonome de SNCF Mobilités mentionnée à l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités ;
- **Gestionnaire d'Infrastructure** : désigne, au sens de l'article 9 du décret n° 2006-1279 du 19 octobre 2006 modifié relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire, toute entité ou entreprise chargée notamment de l'établissement, de la gestion et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, y compris la gestion du trafic, et du système de signalisation et de contrôle-commande, dont l'établissement public industriel et commercial SNCF Réseau ;
- **Matériel(s) Roulant(s)** : matériels ferroviaires remorqués, locomotives et automoteurs roulant sur une voie ferrée et destinés au Service de transport de voyageurs ;
- **Offre théorique** : dessertes commandées par la Région et annexées à la présente convention ;
- **Offre réalisée** : trains qui ont réellement circulé dans l'année ;
- **Offre de référence** : dessertes annuelles commandées, tenant compte du retour sillon de SNCF Réseau jusqu'au 30 novembre de l'année N-1 ;
- **Offre de référence actualisée** : offre de référence actualisée des plages de travaux modifiées jusqu'à M-1
- **Perturbation** : toute situation qui conduit, provisoirement ou définitivement, totalement ou partiellement, à la modification ou à l'interruption des circulations par rapport à l'Offre de référence (suppressions, modifications, retards)
- **Perturbation Prévisible** : les perturbations listées à l'article L.1222-2 du Code des transports, à savoir :
 - travaux programmés ;
 - incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six (36) heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
 - grèves ;
 - aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six (36) heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
 - tout événement dont l'existence a été porté à la connaissance de l'entreprise de transports par le représentant de l'Etat, l'Autorité organisatrice de transports ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six (36) heures.
- **Perturbation non Prévisible** : toutes les situations perturbées qui résultent d'incidents, événements ou accidents non visés par l'article L.1222-2 du Code des transports.

- **Plages travaux SPRC** : terme relatif aux plages travaux récurrentes d'une année sur l'autre, retenues par le Gestionnaire d'Infrastructure et destinées à la maintenance de l'infrastructure.
- **Plan d'Information des Usagers** : plan d'information visé à l'article L. 1222-4 du Code des transports, qui précise notamment les modalités d'information des voyageurs en cas de Situation Perturbée Prévisible ;
- **Plan de Transport Régional Intégrable (PTRI)** : ensemble de fichiers conforme aux spécifications GTFS (base horaires), représentant l'intégralité du plan transport régional (offre de référence actualisée) sur une période de quatre-vingt-dix (90) jours.
- **Ponctualité** : pourcentage de trains ponctuels à cinq minutes cinquante-neuf secondes (5'59'') à un point d'arrêt donné.
- **Ponctualité globale** : ponctualité globale Occitanie par axe ou par O/D.
- **Ponctualité à l'origine** : ponctualité au départ à zéro (0) minute des trains toutes causes confondues et toutes circulations.
- **Prestations spécifiques** : toutes les charges au sol hors distribution réalisées pour le compte des transporteurs dans les gares et aux abords des gares, sauf la prestation commune facturée par SNCF Gares et Connexions.
- **Plan de Transport Adapté (PTA)** : plan de transport adapté défini par l'article L. 1222-4 du Code des transports, qui précise pour chaque niveau de service, et compte tenu des priorités de desserte et niveaux de service définis par la Région, les plages horaires et les fréquences à assurer en cas de Situation Perturbée Prévisible.
- **Service Annuel (SA)** : désigne chaque période annuelle courant de décembre N-1 à décembre N, qui marque le début et la fin de chaque année d'exploitation du Service.
- **Service** : ensemble des prestations du périmètre fonctionnel de la présente convention tel que défini en son Article 6.1 ;
- **Sillon** : désigne, au sens de l'article L. 2122-3 du Code des transports, la capacité d'infrastructure requise pour faire circuler un train donné d'un point à un autre au cours d'une période donnée ;
- **Taux de fiabilité** : pourcentage de l'offre réalisée par rapport à l'Offre de référence actualisée (Cf. (1) du présent Article). Elle est exprimée en train-km et est calculée de la façon suivante :
$$\frac{\text{train.km réalisés} * 100\%}{\text{train.km Offre de référence actualisée}}$$
- **Taux de non fiabilité** : pourcentage de l'offre non réalisée, exprimée en train-km supprimés par rapport aux train-km de l'Offre de référence actualisée d'une période donnée. Le taux de suppression est calculé de la façon suivante :
$$\frac{\text{train.km supprimés} * 100\%}{\text{train.km Offre de référence actualisée}}$$
- **Train-kilomètre (Tkm)** : unité de mesure correspondant au nombre de kilomètres parcourus par un train.

- **Train substitué** : un train est considéré substitué s'il y a :
 - prise en charge des voyageurs dans le train suivant, si passage du train dans soixante (60) minutes suivant l'heure théorique de départ ;
 - transport des voyageurs effectué par autocar(s) de substitution, partant soixante (60) minutes suivant l'heure théorique de départ, permettant la meilleure prise en charge objectivement possible des voyageurs. Dans le cas contraire, la substitution est considérée comme non effectuée.
- **Voyageur-kilomètre (Vk)** : unité de mesure du trafic voyageurs correspondant au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre.

ARTICLE 3 Documentation contractuelle – hiérarchisation

La présente convention est constituée par les documents énumérés ci-dessous :

- a) La présente convention;
- b) Les Annexes contractuelles sur l'ensemble du périmètre de la présente convention y compris celle relative à la ligne dite du Train Jaune (Annexe 11) ;

Les pièces contractuelles expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties, qui, en signant la présente convention, l'acceptent dans son intégralité, en l'état.

SNCF Mobilités ne peut se prévaloir, à l'égard de la Région, de documents ou éléments remis à l'appui de son offre dans le cadre de la procédure de renouvellement qui n'auraient pas été rendus contractuels par la Région lors de la mise au point de la présente convention.

La présente convention prévaut sur les Annexes, étant précisé que les stipulations nouvelles intégrées par voie d'avenant prévalent sur les stipulations initiales de la pièce contractuelle qu'elles viennent amender et s'insèrent par conséquent au même niveau que celles-ci dans la hiérarchie contractuelle.

En cas de contradiction entre des clauses de la présente convention ou entre des annexes, les Parties conviennent d'interpréter la présente convention conformément aux dispositions des articles 1188 et suivants du Code civil. En cas de divergences d'interprétation confirmée, la Partie la plus diligente met en œuvre les stipulations de l'Article 71.

La présente convention ne se substitue pas aux conventions spécifiques existantes ou futures entre la Région et SNCF Mobilités portant notamment sur l'acquisition et le financement des équipements nécessaires à l'exécution du Service ou sur les accords tarifaires interrégionaux. Toutefois, dans le cas où il existe une contradiction entre les stipulations d'une convention particulière et la présente convention, les stipulations de la présente convention priment.

ARTICLE 4 Compétences de la Région – Missions de SNCF Mobilités

4.1 Compétences de la Région

La Région, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, décide, sur l'ensemble de son ressort territorial, du contenu du service public de transport régional de voyageurs.

Dans ce cadre, la Région, notamment :

- décide de la consistance et de la nature des services ferroviaires et routiers, notamment des dessertes (cf. Article 22) et des prestations connexes, de

la tarification et de la billettique, de la consistance, de l'affectation théorique du parc de Matériel Roulant et de sa capacité d'emport retenue au titre de la présente convention, de la qualité du service et de l'information du client ;

- fixe librement les tarifs des services ferroviaires régionaux qu'elle organise, sous réserve des dispositions réglementaires en vigueur relatives aux tarifs sociaux nationaux décidés par l'État ;
- décide de la politique de renouvellement du parc de Matériel Roulant ;
- examine dans le cadre de l'Instance Régionale de Concertation toute question relative aux prestations rendues dans chacune des gares de son périmètre de gestion, ainsi que le financement des programmes d'investissement prévus en application du décret gare n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et autres infrastructures de services du réseau ferroviaire ;
- est associée à l'investissement dans les gares conformément à l'article L2123-2-1 code des transports ;
- est associée à la politique d'exploitation des gares dans les gares de segment b et c ;
- définit le niveau de qualité de service offert aux voyageurs dans les gares de segments b et c et dans les trains TER Occitanie ;
- exploite ses outils de distribution ;
- élabore et met en œuvre son Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmé ;
- anime les instances de concertation ;
- assure la communication institutionnelle ;
- assure le contrôle de la bonne exécution de la présente convention par SNCF Mobilités dans le cadre de l'Article 58 et dispose d'un droit d'audit.

4.2 Missions de SNCF Mobilités

Eu égard aux compétences de la Région, les prestations confiées par cette dernière à SNCF Mobilités portent sur :

- l'exécution des services ferroviaires régionaux de personnes ;
- l'exécution des services routiers régionaux de personnes pour un nombre de lignes limitativement défini ;
- l'exécution des services routiers de substitution ;
- la réalisation des services en gares et haltes ;
- la commercialisation de titres de transport (distribution), SNCF Mobilités étant habilité à distribuer l'intégralité des titres de transport ferroviaires et autres modes de transport commercialisés sur le périmètre de la Région ;
- l'affectation de biens ;
- l'exploitation des biens affectés au Service ;
- la garde des biens affectés au Service ;
- la réalisation de la maintenance du Matériel Roulant ;
- la sûreté et la lutte contre la fraude ;
- l'accompagnement des trains ainsi que le contrôle des billets ;
- la communication commerciale ;
- l'accueil et l'information de la clientèle ;
- la construction du Plan de Transport sur la base des exigences de la Région et sa mise en œuvre ;
- l'assurance au niveau opérationnel des correspondances avec les offres de transport public ;
- la réalisation d'études nécessaires à l'exploitation du Service dans les conditions de l'Article 36.2.

En ce qui concerne les dessertes, ses missions sont précisées à l'Article 22. SNCF Mobilités 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 présente convention, sous réserve du respect des engagements précisés au sein de la présente convention.

ARTICLE 5 Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de 8 ans, du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2025. Elle comporte une clause de rendez-vous définie à l'Article 55 permettant d'actualiser la trajectoire d'offre de transport, de service et financière.

La Région se réserve le droit de décider la prolongation de la présente convention pour un motif d'intérêt général.

La prolongation éventuelle de la présente convention se réalise par voie d'avenant. La décision de prolonger la présente convention par voie d'avenant doit intervenir au plus tard douze (12) mois avant l'arrivée à son terme initial, sous réserve des stipulations de l'Article 37 relatives à la continuité du Service.

ARTICLE 6 Périmètre d'application

Le Service est constitué des éléments suivants, pour lesquels SNCF Mobilités bénéficie d'une exclusivité, hormis pour le transport routier régulier et la distribution :

6.1 Périmètre géographique et fonctionnel

La présente convention porte sur l'exécution du Service, réalisé sur le ressort territorial de la Région ainsi que, le cas échéant, sur les liaisons conventionnées par la Région qui se prolongent au-delà de son ressort territorial et dont la liste figure dans l'alinéa ci-après.

Le périmètre géographique est composé de 18 lignes ferroviaires régionales sous la seule responsabilité de la Région Occitanie :

- Agen – Toulouse
- Brive – Toulouse
- Pau / Luchon – Toulouse
- Auch – Toulouse
- Latour-de-Carol – Toulouse
- Brive – Rodez
- Rodez – Millau
- Rodez – Toulouse
- Figeac – Toulouse
- Mazamet – Toulouse
- Toulouse – Narbonne
- Carcassonne – Quillan
- Avignon / Marseille – Cerbère – Port-Bou
- Perpignan – Villefranche-de-Conflent
- Villefranche-de-Conflent – Latour-de-Carol (Train Jaune)
- Béziers – Saint-Chély-d'Apcher
- Nîmes – Le-Grau-du-Roi
- Nîmes – Marvejols / Langogne / Clermont-Ferrand

Les lignes Alès – Bessèges et Pont-Saint-Esprit - Nîmes – Avignon (via Remoulins) ont vocation à intégrer le périmètre des lignes régionales après avenant à la présente convention.

Le périmètre de l'offre routière de la présente convention est défini comme celui couvrant des services réguliers et de substitution aux lignes ferroviaires telles que figurant à l'Annexe 2.2. Il comprend :

- des services d'autocars réguliers pour une période transitoire, au-delà de laquelle la Région reprendra l'organisation de ces lignes avec un préavis de douze (12) mois. SNCF Mobilités informera également la Région douze (12) mois à l'avance du renouvellement éventuel des contrats de transport routier régulier en cours.
- des services de substitution aux services ferroviaires supprimés ou modifiés durant des périodes d'interruption ou de modification du trafic ferroviaire (Schéma pluriannuel de réduction de capacité SPRC, plages de maintenance, travaux d'infrastructure, incidents, etc.).

Le périmètre fonctionnel du Service est constitué des éléments suivants :

- l'exploitation de l'ensemble des circulations ferroviaires mentionnées à l'alinéa 2 du présent Article ;
- la commande des sillons afférents ;
- l'exploitation des circulations routières mentionnées au présent Article pour une période transitoire ;
- l'exploitation, la gestion et les services en gares et points d'arrêt ferroviaires du réseau régional Occitanie conformément au DRG ;
- la commande des prestations spécifiques (Gares & Connexions...) ;
- la gestion des biens financés tant par SNCF Mobilités que par la Région et la maintenance par SNCF Mobilités de Matériels Roulants, installations et équipements nécessaires à l'exécution du Service ;
- la mise en œuvre des décisions de la Région en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ;
- la délivrance de l'information aux voyageurs et la transmission des données à la Région conformément à l'Annexe 12.3 ;
- la gestion des actions de prévention en faveur de la sûreté dans les gares et trains du périmètre mentionné au présent Article ;
- la lutte anti-fraude ;
- la mise en œuvre de la tarification ;
- la mesure et l'amélioration de la qualité de service ;
- la participation au développement de l'intermodalité avec les autres réseaux de transport publics présents sur le périmètre de la présente convention ;
- les prestations d'étude réalisées par SNCF Mobilités à titre de conseil auprès de la Région dans le cadre de l'Article 36.2.

6.2 Périmètre des gares

Le périmètre des gares de la présente convention correspond à l'ensemble des gares de voyageurs sis sur le territoire de la Région Occitanie, qui sont desservies par des trains régionaux.

6.3 Périmètre du Matériel Roulant

Le périmètre (parc) du Matériel Roulant physique dédié à la présente convention correspond à l'ensemble du Matériel Roulant financé ou cofinancé par la Région (ou son crédit bailleur) et/ou SNCF Mobilités et qui est nécessaire à l'exécution de cette convention.

Le parc du Matériel Roulant dédié à la présente convention est décrit dans les Annexes 9.1 et 9.2. Y figurent notamment les variations sur un exercice en précisant le numéro d'immatriculation, la valeur brute et la valeur nette comptable, et la reprise de subvention.

ARTICLE 7 Risques supportés par SNCF Mobilités

7.1 Principes généraux

Sous réserve des stipulations de l'Article 7.2, SNCF Mobilités supporte l'intégralité des risques liés à l'exécution de la présente convention, étant souligné qu'elle est solidaire des autres établissements publics du Groupe Public Ferroviaire dans les limites de l'Article 11, conformément aux dispositions de l'article L.2101-1 du Code des transports.

7.2 Force majeure et cas exonérateurs

SNCF Mobilités est tenu d'assurer l'exécution du Service, sauf cas de force majeure au sens de la jurisprudence et cas exonérateurs.

Relève de la force majeure un événement répondant à la définition prévue par l'article 1218 du Code civil et rendant impossible l'exécution totale ou partielle de la présente convention, malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles.

Aucune Partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation au titre de la présente convention, dès lors qu'un tel manquement ou retard résulte directement d'un événement présentant toutes les caractéristiques de la force majeure ou d'une autre cause exonératoire au sens du présent Article.

En cas de survenance d'un événement de force majeure ou d'une autre cause exonératoire au sens du présent Article, SNCF Mobilités a l'obligation de prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses propres obligations.

Constituent des cas exonérateurs les causes suivantes :

- Circonstances ou phénomènes climatiques exceptionnels ;
- Pandémie ;
- Actes ou tentative d'actes de terrorisme ou actes isolés de même nature ne revêtant pas un caractère terroriste ;
- Arrêt de service sur injonction, notamment des agents de la force publique (police, pompiers, douanes, et autres) ;
- Evénements ou circonstances découlant directement de mesures conservatoires prises par SNCF Mobilités dans le cadre de ses obligations de sécurité légales et réglementaires ;
- Perturbations de la circulation ferroviaire imputable à un opérateur autre que TER.
- Perturbation de la circulation ferroviaire imputable à d'autres entités de SNCF Mobilités (Intercités ; Voyages), notamment pour des motifs de correspondances ;
- Grèves interprofessionnelles, reconnues comme telles au regard de la jurisprudence de la Cour de Cassation ou grèves sur mot d'ordre national extérieures à SNCF Mobilités. Ces cas font néanmoins l'objet de réfections de charges telles que visées à l'Article 38.3 ;
- Accidents (de personnes, suicides, trouble de santé des voyageurs nécessitant une intervention médicale d'urgence, accident de passage à niveau ou bris de barrière et autres) ou agressions sur le périmètre de la présente convention ;
- Actes de malveillance (jet de pierre, vol de câble, bris de signal ou de barrière, déclenchement du signal d'alarme...) ;
- Mesures unilatérales imposées par la Région ;
- Obstacles sur voie (arbres, roches, divagations de personnes ou d'animaux le long des voies) ou occupation des voies ;
- Incendie sur la voie ou ses abords ;
- Conséquences de toute décision de justice ou décision administrative ;
- Travaux inopinés.

Par ailleurs, les causes suivantes liées à :

- la gestion de l'infrastructure ;
- l'intervention d'entreprises tierces sans relations commerciales avec SNCF Mobilités, notamment SNCF Réseau ;
- les conséquences, en opérationnel, des espacements de trains : limitation des capacités de l'infrastructure empêchant la circulation des trains dans leurs sillons théoriques ;

font néanmoins l'objet de réfections de charges telles que visées à l'Article 38.3. Ces causes deviendront exonératoires si la responsabilité de SNCF Mobilités sur la gestion de ces causes est transférée à une autre entité.

Si SNCF Mobilités invoque la survenance d'un cas de force majeure ou d'un autre cas exonératoire au sens du présent Article, il le notifie à la Région par écrit, en précisant la nature de l'évènement, la ou les perturbations en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures mises en œuvre ou envisagées pour en atténuer les effets.

7.3 Changement de Législation ou de réglementation

Un changement de législation et de réglementation désigne :

- toute adoption, modification, abrogation ou retrait de législation, règlement, ou norme nationale ou supranationale impératives ;
- tout changement d'interprétation des administrations ou juridictions compétentes (en ce inclus, la modification, la création, ou suppression d'une instruction, d'une circulaire, d'une doctrine de l'administration fiscale, de normes techniques impératives ou de normes comptables impératives) intervenant postérieurement à la date de remise de l'offre initiale de SNCF Mobilités, soit le 20 février 2017, en réponse à l'expression de besoins adressée par la Région, et ayant une incidence sur l'exécution de la présente convention.

Pendant toute la durée d'exécution de la présente convention, SNCF Mobilités a l'obligation de respecter les normes et la réglementation en vigueur.

7.4 Services routiers librement organisés

En toute hypothèse, les Parties conviennent de prendre en considération dans la détermination de l'objectif de recettes annuel les conséquences de la création de services routiers librement organisés au sens des articles L.3111-17 et suivants du Code des transports, sauf pour ceux relevant de SNCF Mobilités ou de l'une de ses filiales, même si la Région ne fait pas usage de son droit, après avis conforme de l'ARAFER, d'interdire ou limiter ces services.

ARTICLE 8 Engagements ou contrats conclus avec des tiers

8.1 Principes généraux

SNCF Mobilités s'assure de la conservation, par ses soins, d'un exemplaire original et signé au format papier et/ou dématérialisé de tous les contrats conclus avec des tiers. La Région peut consulter, sur place (dans une salle dédiée) les contrats régionaux concernant exclusivement le TER Occitanie, dans le respect de l'Article 73.

SNCF Mobilités tient à jour semestriellement la liste exhaustive des engagements et contrats courants. Cette liste comporte la nature et l'objet de l'engagement ou de la convention, sa date de contractualisation et d'échéance, le tiers et ses coordonnées et le montant annuel du contrat, ses enjeux techniques et financiers.

SNCF Mobilités s'assure des capacités, techniques et financières, ainsi que des garanties présentées par ses prestataires, notamment au regard des législations du travail et so-

ciale. Il demeure entièrement responsable, à l'égard de la Région, de la bonne exécution des prestations sous-traitées comme du respect par ses sous-traitants des clauses et conditions de la présente convention.

SNCF Mobilités fait son affaire du respect par ses éventuels prestataires des clauses de la présente convention et il s'engage à les informer des obligations qui en résultent.

La défaillance, sauf liquidation judiciaire de la société, d'un prestataire ne fait pas obstacle à l'application des sanctions prévues par la présente convention.

Les activités confiées à des tiers, ainsi que les mouvements financiers globaux de celles-ci, doivent obligatoirement figurer dans les résultats financiers annuels fournis par SNCF Mobilités à la Région dans le cadre du rapport annuel d'activité.

Tout traitement de données à caractère personnel relevant de la loi dite « informatique et libertés » n°78-17 confié par SNCF Mobilités à un tiers s'effectue sous sa responsabilité, le sous-traitant ne pouvant agir que sur instructions de SNCF Mobilités et sous réserve d'assurer la confidentialité et la sécurité des données traitées, ce que SNCF Mobilités impose au sous-traitant contractuellement.

8.2 Contractualisation

L'ensemble des achats, sous-contrats (fournitures, prestations, travaux, etc.) commandés par SNCF Mobilités à des tiers font l'objet d'une contractualisation.

Sans pouvoir opposer le secret industriel et commercial, SNCF Mobilités associe la Région à l'élaboration du cahier des charges des contrats pour la partie portant exclusivement sur l'activité de transporteur du TER Occitanie.

Concernant la mesure de la qualité produite et/ou perçue, telle que prévue à l'Article 39.5, la Région est également associée au choix du prestataire étant entendu que SNCF Mobilités demeure décideur en sa qualité d'acheteur.

8.3 Sous-traitance – subdélégation

La sous-traitance ou la subdélégation totale des prestations est interdite. SNCF Mobilités est toutefois autorisé à sous-traiter ou subdéléguer en totalité ou en partie l'exploitation de l'offre de transport routière pour des lignes régulières ou de substitution ferroviaire.

SNCF Mobilités reste, en cas de sous-traitance ou de subdélégation, seul responsable vis-à-vis de la Région, de la bonne exécution de la présente convention. SNCF Mobilités prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-traités.

8.4 Contrats de location longue durée des Matériels Roulants ferroviaires affectés au TER Occitanie

SNCF Mobilités tient à jour un inventaire détaillé des biens en location longue durée nécessaires à l'exploitation du service ferroviaire défini à l'Article 6.1, relatif aux Matériels Roulants.

Cet inventaire comprend l'ensemble des caractéristiques des matériels objets de la location longue durée.

SNCF Mobilités transmet cet inventaire exhaustif dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la demande de la Région et dans les rapports qu'il produit en application de la présente.

ARTICLE 9 Produits des activités commerciales accessoires

SNCF Mobilités peut utiliser les biens affectés à l'exécution de la présente convention pour des activités commerciales accessoires pour le compte de tiers en respectant les principes suivants :

- demeurer accessoires en volume par rapport à l'activité principale que constitue l'exploitation du service public de transport régional ;
- ne pas perturber le bon fonctionnement du service public de transport régional ;
- ne pas être en contradiction avec l'image véhiculée par la Région, et en particulier sur le Matériel Roulant.

SNCF Mobilités informe préalablement la Région de l'utilisation de biens affectés au Service. S'agissant de l'usage du Matériel Roulant, l'accord préalable de la Région doit être recueilli.

Le cas échéant, le bilan par nature d'activités accessoires figure dans le rapport annuel de SNCF Mobilités sous un chapitre dédié.

ARTICLE 10 Aspects environnementaux

Le service public de transport régional de voyageurs doit répondre aux impératifs de développement durable, notamment ceux inscrits au livre blanc de la Commission Européenne « Feuille de route pour un espace européen unique des transports – vers un système de transport compétitif et économe en ressources » du 28 mars 2011.

La réduction de la consommation d'énergie constitue une réelle piste d'optimisation du service public en permettant de réinvestir les économies dégagées au service du voyageur avec, pour objectif premier, la maîtrise des coûts de fonctionnement, dans le cadre de la pérennisation du service existant.

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

Dans les six mois suivants la signature de la présente convention, SNCF Mobilités fournit toutes les données permettant d'établir le bilan d'empreinte écologique du TER. Ces données sont communiquées dans les conditions fixées à l'Annexe 10.4.

SNCF Mobilités s'engage sur un processus de production qui doit permettre de contribuer aux économies d'énergies et à la production d'énergies renouvelables dans le cadre de l'exploitation des transports régionaux de voyageurs, y compris lors de l'exploitation des matériels roulants TER (trains et autocars) et du fonctionnement des gares.

La consommation annuelle d'énergie de traction électrique ou thermique des Matériels Roulants ferroviaires figure dans un chapitre dédié du rapport annuel prévu à l'Article 59.4.

SNCF Mobilités développe le tri sélectif des déchets dans les trains (notamment dans les Régiolis et Regio2N prédisposés pour cela), les gares et bâtiments servant de support à la préparation et à la réalisation du service, notamment les bureaux ou les boutiques de SNCF Mobilités, en prenant en compte, selon le type de déchets, leur collecte et leur valorisation. Une sensibilisation des agents concernés est également menée.

SNCF Mobilités s'engage sur une politique d'achats durables. Notamment, l'entité autonome Gares & Connexions oriente, chaque fois que cela est possible, ses choix de mobilier en gare vers des matériels et matériaux éco-conçus.

En cas de mise en œuvre du dispositif prévu aux articles L.223-1 et L.223-2 du Code de l'environnement, il est fait application, de façon exceptionnelle, et sur la durée de l'évènement, des mesures urgentes prises par arrêtés préfectoraux. Les conséquences financières de ces mesures ainsi que celles de toute mesure tarifaire incitative décidée par la Région sont prises en charge par cette dernière sous réserve de communication par SNCF Mobilités des justificatifs sur l'impact de ces mesures.

ARTICLE 11 Responsabilités

Pendant toute la durée de la présente convention, SNCF Mobilités conserve l'entière responsabilité des prestations qui lui sont confiées.

Il fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de l'exécution de ses prestations. SNCF Mobilités s'engage à cet égard à faire son affaire de toute réclamation, de quelque nature qu'elle soit, pour tout dommage causé directement par l'exécution des prestations.

SNCF Mobilités est seul responsable vis-à-vis de la Région, des usagers, des tiers, de son personnel, et de ses sous-traitants, ou des biens qu'il a sous sa garde, à l'exception de ceux relevant de la gestion par l'entité autonome Gares & Connexions, ainsi que ceux relevant de SNCF Réseau, y compris le Matériel Roulant, qu'il en soit ou non propriétaire, de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature qu'ils soient, causés directement par l'exécution des obligations lui incombant au titre de la présente convention.

La responsabilité de SNCF Mobilités porte notamment :

- vis-à-vis de la Région et des tiers, sur l'indemnisation des dommages corporels, des dommages matériels et immatériels, des dommages consécutifs ou non, des dommages financiers qu'il ou tout tiers mandaté par lui est susceptible de causer lors de l'exercice de ses activités telles que définies par la présente convention ;
- vis-à-vis de la Région, sur l'indemnisation des dommages causés aux biens affectés au service public régional de transport ferroviaire qui résultent du fait des préposés, des sous-traitants de SNCF Mobilités ;
- vis-à-vis de la Région, sur l'indemnisation des dommages causés aux biens, résultant de tiers ou d'événements fortuits tels que, par exemple, l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre et les catastrophes naturelles au sens de la législation en vigueur.

ARTICLE 12 Assurances

SNCF Mobilités apprécie seul l'opportunité de recourir ou non à l'assurance et les niveaux de garanties qu'il entend ou non souscrire. Il s'engage en conséquence à supporter personnellement la part des risques lui incombant et qu'il n'aura pas jugé utile de faire couvrir.

12.1 Responsabilité civile :

SNCF Mobilités déclare être titulaire d'une police d'assurances de responsabilité civile destinée à garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, qu'il est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations ;

12.2 Dommages aux biens :

SNCF Mobilités déclare être titulaire d'une police d'assurance de dommages aux biens sous forme « tous risques sauf » destinée à garantir les biens immobiliers et mobiliers, les risques locatifs, le recours des voisins et des tiers notamment contre les événements suivants : incendie, explosion, foudre, fumées, bris de machines, dommages électriques, chutes d'appareils de navigation aérienne ou d'engins spatiaux, effondrement de bâtiment, franchissement du mur du son, tempêtes, catastrophes naturelles, grêle, choc de véhicule terrestre, acte de vandalisme, attentats et actes de terrorisme.

En ce qui concerne le Matériel Roulant, SNCF Mobilités fait son affaire personnelle d'assurer ou non le Matériel Roulant affecté à l'exécution de la présente convention.

12.3 Attestations d'assurance

SNCF Mobilités informe la Région, dans les quinze (15) jours suivants la date de prise d'effet de la présente convention, de l'ensemble des contrats d'assurances souscrits en lui communiquant les attestations d'assurances afférentes qui précisent les activités et risques garantis, les montants de couverture, les montants de franchises et des plafonds des garanties, et la période de validité. Ces attestations sont ensuite transmises chaque année dans le cadre du rapport annuel dès lors qu'un changement serait intervenu par rapport à l'année précédente.

ARTICLE 13 Biens immatériels et droits de propriété

13.1 Ouverture à la Région des données décrivant le Service

En application de l'article L. 2121-8-1 du Code des transports, SNCF Mobilités ouvre à la Région les données qui décrivent le Service, c'est-à-dire les arrêts et les horaires planifiés et temps de trajet réels des trains, ainsi que les parcs de stationnement dont il a la responsabilité, pour intégration dans les services d'information du public mentionnés à l'article L. 1231-8 du même Code.

Ces données sont transmises dans les conditions prévues à l'Article 73.

13.2 Echange et transmission des données / Obligations CNIL

Chacune des Parties est tenue de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des 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 s'oblige à respecter et à faire respecter par 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 présente convention.

SNCF Mobilités est chargé de la création, de la conservation et de la mise à jour des fichiers notamment clients, à la date de prise d'effet de la présente convention.

En sa qualité de responsable du traitement, SNCF Mobilités s'engage à procéder auprès de la CNIL, aux formalités déclaratives qui s'imposent à elle en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

SNCF Mobilités mentionne la Région comme destinataire de l'information mentionnée ci-avant pour tous fichiers ou bases de données mis en place pour l'exécution du Service.

SNCF Mobilités prend toutes les dispositions pour informer les tiers concernés que les données les concernant, sauf désaccord explicite de leur part, sont susceptibles d'être communiquées à la Région. Cette information se fait sans coût supplémentaire pour la Région.

TITRE II – MOYENS AFFECTES A L'EXECUTION DE LA CONVENTION

ARTICLE 14 Régime des biens

Le régime des biens est un enjeu tant pour la Région que pour SNCF Mobilités.

Il apparaît donc nécessaire de définir précisément le régime juridique des biens en cours d'exécution du contrat et en fin de contrat y compris les conditions dans lesquelles les biens font l'objet d'un inventaire.

Sont concernés l'ensemble des biens immobiliers et mobiliers, matériels et immatériels.

Cependant, le constat est partagé que les Parties ont un intérêt commun à attendre la transposition en droit interne du 4^{ème} paquet ferroviaire pour contractualiser le régime des biens.

Les Parties conviennent de se rapprocher dans un délai de deux (2) mois à compter de la publication des textes de transposition pour définir le régime des biens en respectant les grands principes suivants :

- la présente convention ne sera pas plus favorable que les dispositifs qui seraient expressément mentionnés dans les textes ;
- tout silence des textes s'interprète comme un renvoi à la relation entre les Parties pour définir le régime des biens ;
- l'exigence de continuité du service public ;
- l'obligation relative à l'égalité de traitement des exploitants découlant du droit de la concurrence imposant de prendre toute précaution pour réduire l'asymétrie d'information et plus largement les avantages concurrentiels qui existent naturellement au profit de SNCF Mobilités du fait de son monopole ;
- les règles jurisprudentielles relatives aux biens utilisés dans le cadre de contrat de service public, sauf textes contraires, et notamment celles rappelés par l'avis du Conseil d'Etat du 19 avril 2005 n° 371234 et son arrêt d'assemblée du 21 décembre 2012 n° 342780 ;
- la protection du secret industriel et commercial issu de l'article 6-II de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 codifiée au code des relations entre le public et l'administration ;
- le principe d'exécution de bonne foi des contrats tel que prévu à l'article 1104 du Code civil ;
- l'égal accès des SNCF Mobilités aux infrastructures dites essentielles ;
- le régime juridique des biens ne doit pas être susceptible d'être qualifié d'aide d'Etat au profit de SNCF Mobilités.

14.1 – Description des biens

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

- des biens constitutifs de l'infrastructure, propriété du Gestionnaire d'Infrastructure, tels que définis au DRR ;
- du réseau des gares affecté à Gares & Connexions sur le périmètre tel que précisé à l'Article 6.2, entité autonome et indépendante, tels que définis au DRG ;

- du Matériel Roulant, dont l'état physique et comptable est établi conformément à l'Article 6.3 et qui figure en Annexes 9.1 et 9.2 ;
- des biens de SNCF Mobilités affectés à la Direction Régionale TER Occitanie, hors Matériel Roulant, dont l'état comptable figure en Annexe 9.3 et d'autres biens mobiliers et immobiliers, tels que les installations de maintenance du Matériel Roulant.

14.2 – Matériel Roulant

14.2.1 Propriété

Le Matériel Roulant permettant d'assurer le fonctionnement du service ferroviaire est propriété de SNCF Mobilités ou, selon le cas, de la Région ou d'un crédit bailleur (Annexe 9.2).

L'acquisition du Matériel Roulant est financée par la Région dans le cadre de conventions de financement spécifiques. Il en va de même pour les opérations de maintenance industrielle du Matériel Roulant prévues au Plan Pluriannuel d'Investissement défini à l'Annexe 8.6.

- Matériel Roulant propriété de la Région ou de SNCF Mobilités

L'Annexe 9.2 répertorie le Matériel Roulant affecté au Service et en définit le propriétaire.

- Matériel Roulant propriété d'un crédit bailleur

Par la présente convention, la Région met à disposition de SNCF Mobilités des Matériels Roullants financés en crédit-bail dont la liste figure en Annexe 9.2. La durée de cette mise à disposition est fonction de la durée de la présente convention. En conséquence, la survenance du terme (normal ou anticipé) de la présente convention emporte cessation de la mise à disposition sans que l'une des Parties ne soit tenue à une quelconque indemnité envers l'autre. Dans ce cas, SNCF Mobilités est tenu de restituer les Matériels Roullants à la Région.

Par la présente convention, la Région transfère à SNCF Mobilités le mandat qu'elle a reçu de son crédit bailleur pour exercer les droits, recours et actions à l'encontre des fournisseurs au titre de toutes garanties légales ou conventionnelles dont elle bénéficie.

En contrepartie de la mise à disposition par la Région à SNCF Mobilités desdits Matériels Roullants, un loyer dont le montant n'est pas connu à date de signature de la présente convention, est dû par SNCF Mobilités à la Région. Ce loyer est représentatif de la valeur d'amortissement du Matériel Roulant et est grevé de la TVA. Les Parties conviennent que ce dispositif et le montant de ce loyer seront déterminés par avenant à la présente convention au 1^{er} semestre 2018 et intégrés dans les charges C2.

Ces Matériels Roullants, propriété du crédit bailleur, sont soumis aux stipulations des Articles 11, 12 et 16.1. Les pièces, équipements et accessoires de toute nature qui seront incorporés au Matériel Roulant en remplacement d'autres pièces, équipements ou accessoires pendant la durée de la présente convention deviendront immédiatement et de plein droit parties intégrantes du Matériel Roulant et de ce fait deviendront, de plein droit la propriété du crédit bailleur, sans indemnité. SNCF Mobilités devient propriétaire des pièces, équipements et accessoires usagés qu'il remplace.

Aucune Partie ne pourra céder ou transférer les droits et obligations issus du présent Article, sans autorisation écrite et préalable de l'autre Partie.

14.2.2 Etat physique et comptable

L'état physique et comptable du Matériel Roulant figure en Annexe 9.2. Les variations de l'état physique et comptable du parc de Matériels Roulants sur un exercice sont fournies dans le cadre du décompte annuel tel que prévu à l'Article 52.

14.3 – Etablissements régionaux de maintenance

SNCF Mobilités exploite les ERM du Matériel Roulant nécessaires à la réalisation du Service.

La Région est propriétaire des infrastructures et équipements de l'Etablissement Régional de Maintenance Régiolis/Regio2N de Toulouse-Raynal qu'elle met à la disposition de SNCF Mobilités sous les conditions définies à la Convention d'Occupation Temporaire.

Les investissements prévus pour les centres de maintenance (y compris les projets de création de nouveaux ERM ou de rénovation des ERM existants affectés au TER Occitanie) sont repris au Programme Pluriannuel d'Investissement figurant à l'Annexe 8.6 et font l'objet, le cas échéant, d'un financement par la Région dans le cadre de conventions de financements spécifiques.

14.4 – Programme Pluriannuel d'Investissement (PPI)

Les opérations listées ci-après sont organisées dans le cadre d'un PPI et financées le cas échéant dans le cadre de conventions spécifiques (hors investissements financés sur fonds propres SNCF Mobilités), notamment :

- les opérations de maintenance industrielle hors programme industriel ;
- le programme industriel du Matériel Roulant ;
- le portage financier par voie d'investissement de la valeur nette comptable de Matériels Roulants ;
- les programmes d'investissement relatifs aux modifications portées sur le Matériel Roulant ;
- les opérations de démantèlement du Matériel Roulant ;
- les programmes d'investissement relatifs à la distribution ;
- la création, l'extension ou la rénovation d'ERM ;
- le programme d'investissement relatif à l'aménagement du service en gare.

Le PPI prévisionnel est détaillé en Annexe 8.6.

14.5 – Infrastructures

L'infrastructure et les autres installations fixes utilisées pour l'exploitation du service ferroviaire appartiennent à SNCF Réseau (hormis celles propriété de SNCF Mobilités).

L'aménagement, le développement, la cohérence et la mise en valeur de l'infrastructure ferroviaire incombent au Gestionnaire d'Infrastructure qui en définit les principes de gestion.

Les Parties conviennent de s'informer mutuellement, dès qu'elles en ont connaissance, de toute opération ou projet de restructuration, modernisation, modification ou renouvellement des infrastructures, susceptible d'avoir une incidence technique et/ou financière sur le fonctionnement du service, puis de déterminer les modalités d'adaptation dudit service.

Ainsi, SNCF Mobilités s'engage, autant que possible, à établir des relations auprès de SNCF Réseau afin de pouvoir informer la Région le plus en amont possible des interventions à prévoir sur l'infrastructure.

ARTICLE 15 Garanties relatives aux biens

SNCF Mobilités assure le suivi des garanties attachées aux biens mobiliers mis à sa disposition par la Région, et les met en œuvre. Passés les délais de garantie, SNCF Mobilités ne peut formuler aucun recours contre la Région.

ARTICLE 16 Modifications des biens des inventaires

16.1 Destruction

En cas de destruction partielle ou totale, ou de disparition accidentelle, d'un bien affecté au Service identifié dans l'inventaire (Annexe 9.2) :

- SNCF Mobilités en informe immédiatement la Région en cas de destruction d'un Matériel Roulant ferroviaire ; pour les autres Biens, SNCF Mobilités informera la Région dans le cadre du Rapport Annuel ;
- les Parties se concertent afin de convenir des modalités de remplacement ou non des Matériels Roulants disparus ou détruits.

Si la solution du remplacement par SNCF Mobilités est retenue, ce dernier est tenu de le remplacer dans le délai conclu entre les Parties par un bien équivalent dont la pérennité ainsi que les caractéristiques notamment mécaniques, dimensionnelles et fonctionnelles sont égales ou supérieures à celles du bien remplacé.

16.2 Biens obsolètes, réforme

Le financement des opérations de réforme des biens peut faire l'objet de conventions spécifiques.

Dès lors qu'un bien fait l'objet d'un démantèlement, SNCF Mobilités ne peut plus le prendre en compte dans le calcul des charges de capital et dotations aux amortissements mentionnées en C2. SNCF Mobilités s'engage ainsi à procéder immédiatement à la radiation comptable du bien détruit.

La Région peut décider de retirer des biens dont elle est propriétaire, devenus inutiles à l'exploitation du Service ou obsolètes et de procéder à leur aliénation ou à leur destruction. SNCF Mobilités peut également proposer à la Région d'en réformer. Pour ce faire, SNCF Mobilités fournit une liste des biens proposés à la réforme en indiquant le motif et le numéro d'inventaire. Une fois l'accord obtenu de la Région sur la réforme des biens, SNCF Mobilités élabore un dossier contenant pour chaque bien *a minima* les motifs de sortie d'inventaire, le numéro d'inventaire, sa valeur d'origine et sa valeur nette comptable, la date de sortie du bien de l'inventaire. Les opérations de réforme de ces biens sont réalisées par la Région à ses frais, assistée par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités procède librement à la réforme ou à la cession des biens dont il est propriétaire, après information préalable de la Région, sans toutefois que cela ne remette en cause la continuité et le contenu du service public. Il conserve le produit éventuel des cessions.

16.3 Déclassement des biens immobiliers

Conformément aux dispositions de l'article L.2141-16 du Code des transports, les biens immobiliers propriétés de SNCF Mobilités et qui cessent d'être affectés à l'exécution de la présente convention, peuvent, après déclassement, être aliénés par SNCF Mobilités.

16.4 Reprise de biens par la Région au cours de la présente convention pour motif d'utilité publique

Les Parties appliquent les dispositions de l'article L.2141-15 du Code des transports complétées par l'article 42 du décret n°2015-138 du 10 février 2015.

ARTICLE 17 Accessibilité

17.1 Principes généraux

L'article L.111-7 du Code de la construction et de l'habitation, issu de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005, prévoit que les locaux et installations des établissements recevant du public doivent être accessibles à tous et notamment aux personnes handicapées quel que soit le type de handicap physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique.

En complément, l'article 45 de la même loi dispose que « la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

L'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à « la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) » et ses décrets d'application, ont fait évoluer le cadre législatif pour l'accessibilité des PMR, notamment dans les services de transport.

Conformément aux dispositions de l'article L.1112-2 du Code des transports et en partenariat avec SNCF Mobilités, la Région Occitanie a adopté la Délibération N°2016/AP-NOV/09 sur le Schéma Directeur Régional d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée des Personnes à Mobilité Réduite (SDA – Ad'AP) qui formalise l'engagement des acteurs concernés, notamment SNCF Mobilités, en faveur de la programmation et la réalisation de travaux de mise en accessibilité. Ainsi, trente-trois (33) points d'arrêts ont été qualifiés comme prioritaires et bénéficieront des investissements régionaux à hauteur de cinquante-huit millions six cent mille euros (58,6M€) dont vingt-huit millions d'euros (28M€) avant 2021.

SNCF Mobilités contribue au respect du SDA-Ad'AP prévus dans la présente convention. Il accompagne ainsi la Région dans la programmation des investissements prévus, dans le cadre financier et le calendrier retenus dans le SDA-Ad'AP.

SNCF Mobilités doit préciser les prestations garanties qu'il entend mettre en œuvre dans le cadre du respect des textes en vigueur en matière de dispositifs de substitution pour l'accessibilité. Le coût des prestations garanties (type « Accès Plus » et « Accès TER ») est pris en charge par la Région et doit être détaillé. Leur mise en œuvre est soumise à l'accord préalable de la Région.

Des conventions spécifiques, sont conclues pour préciser les modalités techniques et financières des engagements respectifs de la Région et de SNCF Mobilités quant à la mise en œuvre du SDA-Ad'AP – étant précisé que les investissements liés à la mise en accessibilité sont décidés et financés par la Région.

17.2 Accessibilité des services

Permettre à tous les clients de voyager dans les meilleures conditions possibles est un objectif prioritaire pour la Région Occitanie. Ceci implique notamment l'adaptation des services au handicap, notamment à travers la mise en œuvre d'équipements et services spécifiques.

- A bord :
 - des nouveaux matériels déployés accessibles aux personnes porteuses de handicaps et à mobilité réduite, homologué 100% conforme à la STI PMR : Régjolis (espaces dédiés aux utilisateurs de fauteuils roulant, écrans

d'information retravaillés, ...), Regio 2N (accès en toute autonomie, espaces et toilettes adaptés, ...)

- En gare :
 - certains guichets adaptés à l'accès aux fauteuils roulants et équipés d'une boucle à induction pour les malentendants
 - des écrans plats d'affichage permettant une lecture facilitée
- A distance :
 - un site internet labellisé Accessiweb, certifiant un niveau élevé d'accessibilité numérique
 - l'appli SNCF
 - un centre de relation Client TER Occitanie, répondant aux demandes liées à l'accessibilité, et traitant les réclamations
 - la mise à disposition d'un Guide Mobilité Réduite, conseillant et informant sur les services proposés pour faciliter les déplacements en train

Les évolutions de ces services pourront se faire en fonction de leur nature, au regard des travaux menés dans les gares (adaptation de guichets, modification d'écrans), de l'évolution des systèmes digitaux, ...).

- Prestations d'assistance
 - Accès Plus : service gratuit ouvert sur les trains nationaux et internationaux, ainsi que sur les trains TER en correspondance avec un train national ou international. Il permet la réservation de prestations d'assistance d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train, dans 41 gares identifiées sur le territoire à la date de signature de la présente convention et figurant en Annexe 6
 - Les Parties étudient la possibilité d'un déploiement d'un service type « Accès TER », proposant la réservation de la prestation d'accueil et d'accompagnement de personnes porteuses de handicaps.

ARTICLE 18 Equipements de distribution

SNCF Mobilités affecte à l'exécution du Service objet de la présente convention son dispositif de vente, qui comprend notamment :

- l'équipement des guichets et des automates dans les points d'arrêt et boutiques SNCF ;
- l'équipement des dépositaires éventuels ;
- l'équipement des accompagnateurs et équipes de contrôle ;
- les sites de vente à distance ;
- les lignes d'appel téléphonique d'assistance aux usagers ;
- le service après-vente.

SNCF Mobilités fournit aux réseaux de distribution des prestataires tiers (agences de voyages, plateformes spécialisées type « 3635 », « trainline » etc.) les données régulièrement actualisées requises pour la vente de tous les billets régionaux.

Les moyens de distribution sont renseignés au sein de l'Annexe 6.

La réalisation de la prestation de distribution est traitée dans l'Article 32.

ARTICLE 19 Systèmes billettiques et systèmes de vente digitale

19.1 Interopérabilité

Le niveau de déploiement du support billettique est fortement différencié selon les ex-territoires Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon ; porté par Pastel en ex-territoire Midi-Pyrénées avec la possibilité d'y inscrire tous les produits tarifaires de cet ex-territoire, et

porté par Kartatoo en ex-territoire Languedoc-Roussillon orienté exclusivement sur le produit zonal multimodal.

La Région souhaite voir la convergence des systèmes billettiques existants selon des modalités qui restent à définir et qui devront être l'objet d'études et développements spécifiques.

Les systèmes billettiques actuels sont décrits en Annexe 4.

19.2 Reporting et données issues des systèmes de billetteries et billettiques

Les systèmes de billetteries et de billettiques doivent permettre de disposer de données d'usage du réseau de transport régional.

SNCF Mobilités exploite les différentes données billettiques disponibles (ventes, validation, contrôle, supervision des équipements automatiques) et fournit à la Région, sur demande, l'accès à ces données sous la forme de bases de données informatiques exploitables, dans des formats à convenir entre les Parties.

SNCF Mobilités s'engage sur des moyens mis en œuvre pour satisfaire aux dispositions de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la Croissance, l'Activité et l'Egalité des chances économiques et notamment son article 4-I, relatif à l'accès aux données nécessaires à l'information du voyageur.

19.3 Etudes et développements

Sur la base de scénarios prédéfinis, proposés par SNCF Mobilités et validés par la Région, des études d'impact et techniques sont réalisées afin de définir la faisabilité technique, les modalités de déploiement, les échéances de mise en œuvre et le coût d'investissement et de fonctionnement de l'ensemble du projet. Sur cette base, le choix du scénario est effectué par la Région et commandé à SNCF Mobilités sur la base d'un devis préalablement accepté par la Région. L'impact financier de ces études et développements est traité dans le cadre des charges C2 ou par voie de conventions de financement spécifiques.

Sur cette base, SNCF Mobilités s'engage sur les moyens d'ingénierie, plateformes de test, les données nécessaires et leur format pour concourir pleinement au développement de la billettique et de l'intermodalité.

La billettique à développer doit notamment permettre :

- la convergence à terme des systèmes billettiques : capacités des systèmes à évoluer vers l'interopérabilité billettique sur le nouveau périmètre régional, prise en compte des systèmes billettiques « légers » émergents, basés sur la lecture d'identifiant d'une carte sans contact associée à un dossier client en back-office ;
- le développement de la validation systématique (sans contact RFID et/ou optique) ;
- le développement de la vente en mobilité (smartphone) ;
- le développement de la vente croisée en partenariat avec d'autres réseaux (systèmes billettiques régionaux, interurbains et urbains) ;
- le développement des systèmes d'information multimodale pour les voyageurs.

Jusqu'à la mise en œuvre de la nouvelle gamme tarifaire, et pour les besoins du Plan Transport Régional Intégrable (PTRI), SNCF Mobilités fournit à la Région de façon hebdomadaire un export du PTRI actualisé à J-1 de la date d'envoi.

19.4 Droits de propriété intellectuelle

Il est fait application des stipulations des alinéas 2 et 3 de l'Article 68.11.

ARTICLE 20 Vandalisme

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

La Région et SNCF Mobilités 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 Mobilités 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, dégradations de distributeurs de billets régionaux (DBR), valideurs, composeurs et afficheurs légers sont financés dans le cadre du C1 pour un montant maximum de six cent mille (600 000) euros HT par an aux conditions économiques 2017 ;
- au-delà de ce montant, les conséquences financières des actes de vandalisme sont prises en charge dans le cadre du C2 sous réserve de la présentation des pièces justificatives correspondantes par SNCF Mobilités.

Les Parties se concertent annuellement sur l'ensemble des actions à conduire, en coordination, pour lutter contre le vandalisme, notamment sur les aspects préventifs et correctifs, pour évaluer les éventuels investissements à mettre en œuvre au titre de la prévention, et identifier 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.

ARTICLE 21 Personnel

SNCF Mobilités est responsable de la gestion de son personnel intervenant dans le cadre de la présente convention, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Le personnel en contact avec les clients doit avoir un comportement orienté vers le client dans un esprit de service rendu au voyageur.

Sans préjudice des dispositions de l'Article 7.2, l'organisation du travail telle que définie par SNCF Mobilités ne peut constituer une cause exonératoire de ses engagements contractuels.

SNCF Mobilités s'engage à relever indemne la Région du paiement des sommes mentionnées aux 1° à 3° de l'article L. 8222-2 du Code du travail.

TITRE III – CONTENU DE LA PRESTATION, ORGANISATION ET EXPLOITATION DU SERVICE

ARTICLE 22 Dessertes

22.1 Compétences et objectifs de la Région, missions de SNCF Mobilités

Le niveau d'offre de transport offert aux voyageurs est au cœur de l'exercice de la compétence de la Région.

La Région vise notamment par ses actions une amélioration de l'efficacité du service public de transport régional de voyageurs dans l'objectif de maîtriser l'évolution de la contribution publique régionale destinée au financement de l'exploitation du TER.

Au titre de ses compétences définies à l'Article 4.1, la Région décide :

- de la création, la modification ou la suppression de dessertes (horaires, arrêts, matériels) pour les services ferroviaires de voyageurs relevant de la compétence régionale tels que définis dans l'Article 6.1 ;
- chaque année, des modifications à apporter aux dessertes régionales de services routiers réguliers, avec un préavis de douze mois en cas de reprise ou de modification substantielle de ces services routiers ;
- de la création, la modification ou la suppression de dessertes ferroviaires qui se prolongent sur le ressort territorial d'autres Régions ou pays limitrophes, notamment grâce à des accords avec les autres autorités organisatrices de transport collectif de voyageurs concernées, françaises ou étrangères portant notamment sur la tarification. Ces accords sont transmis à SNCF Mobilités.

Au titre de ses missions définies à l'Article 4.2, SNCF Mobilités :

- assure les dessertes ferroviaires régionales et certaines dessertes par autocar telles que décrites à l'Article 6.1 et aux annexes correspondantes. Il assure la gestion des matériels, installations et équipements nécessaires à l'exécution des services financés par la Région ou SNCF Mobilités ;
- peut, sous réserve d'en informer préalablement la Région et, sauf opposition de cette dernière, organiser et commercialiser des services ferroviaires occasionnels événementiels de voyageurs, dès lors que ces derniers ne dégradent pas la qualité du service ferroviaire régional de voyageurs et ne se traduisent pas par une Contribution Financière supplémentaire à verser par la Région ;
- assure enfin le suivi des demandes de sillons formulées auprès de SNCF Réseau, dans le cadre des règles imposées par le Document de Référence du Réseau (DRR), conformément à l'Annexe 1.7.

22.2 Dessertes ferroviaires

a) Offre théorique

L'Offre théorique est constituée de la prestation souhaitée par la Région pour les dessertes ferroviaires et routières (à l'exclusion des services routiers de transport de PMR) du périmètre défini à l'Article 6.1. L'Offre théorique évolue sur commande de la Région, en fonction des modifications de dessertes régulières souhaitées par la Région et dans le cadre du processus d'attribution de capacités, au titre de chaque Service Annuel. Les exigences de la Région aux dessertes ferroviaires sont décrites dans l'Annexe 1.1.

L'Offre théorique est précisée par SNCF Mobilités au sein de l'Annexe 1.2. Cette annexe comporte la description détaillée de l'ensemble des circulations dont la réalisation est prévue dans le cadre de la présente convention. SNCF Mobilités indique :

- la liste des circulations ferroviaires et routières ainsi que leur numéro ;
- le parcours assuré (origine, destination, arrêts intermédiaires) ;
- les dates ou périodes de circulation, fréquences et horaires à tous les arrêts ;
- les train-kilomètres commerciaux théoriques de chaque trajet ;
- l'affectation prévisionnelle du Matériel Roulant utilisé.

SNCF Mobilités fournit à la Région les réticulaires ou trames systématiques deux heures (Annexe 1.6) et le calendrier de commande des sillons (Annexe 1.7).

En l'absence de demande de modification par la Région, la desserte théorique d'une année (N) est reconduite pour l'année (N+1), actualisée des effets calendaires.

b) Offre de référence

L'Offre de référence est constituée de la desserte théorique, modifiée des évolutions de dessertes planifiées, mais non pérennes, qu'il s'agisse de modifications commandées par la Région, à l'initiative de la Région ou de SNCF Mobilités, ou imposées par SNCF Réseau pour réaliser des opérations sur l'infrastructure (travaux notamment).

L'Offre de référence est la base pour le chiffrage de la contribution de la Région (cf. Article 44) et le pilotage de la qualité (cf. Articles 38 et 39).

L'Offre de référence est précisée par SNCF Mobilités au sein de l'Annexe 1.2. Cette annexe comporte la description détaillée de l'ensemble des circulations dont la réalisation est prévue dans le cadre de la Convention, suivant ce format précis. SNCF Mobilités indique :

- la liste des circulations ferroviaires et routières ainsi que leur numéro ;
- le parcours assuré (origine, destination, arrêts intermédiaires) ;
- les dates ou périodes de circulation, fréquences et horaires à tous les arrêts ;
- les train-kilomètres commerciaux de chaque trajet ;
- l'affectation programmée du Matériel Roulant.

L'Offre de référence de l'année N est définie en septembre de l'année N-1. SNCF Mobilités transmet à la Région la desserte de référence de chaque Service Annuel au format de l'Annexe 1.2, et tenant compte de l'attribution des sillons disponibles par SNCF Réseau.

L'Offre de référence finalisée et stabilisée est adressée à la Région par SNCF Mobilités, au plus tard le 15 octobre de l'année N-1, au même format que l'Offre de desserte théorique.

L'Offre de référence actualisée, base de calcul du taux de non fiabilité tel que défini à l'Article 38.3, est adressée par SNCF Mobilités à la Région le 15 de m-1 pour le mois m ;

Les Plans de Transport Adaptés Travaux (PTA-T), formant une des composantes de l'Offre de référence, sont fournis à la Région pour chaque cas de travaux impactant les circulations ferroviaires régionales. L'Article 22.5 détaille les attentes de la Région en matière de PTA-T.

c) Dessertes transfrontalières

Les dessertes et interconnexions régionales transfrontalières concernent, côté Région Occitanie, 3 lignes du réseau ferré régional de la Région (Toulouse – Latour-de-Carol, Villefranche – Latour-de-Carol, Avignon – Cerbère – Port-Bou) et, côté « Généralité de Catalogne », 2 lignes (Barcelone – Puigcerdá – Latour-de-Carol et Barcelone – Port-Bou – Cerbère).

SNCF Mobilités jouera un rôle de facilitateur et cherchera à établir un partenariat avec l'exploitant des lignes Barcelone – Puigcerdá – Latour-de-Carol et Barcelone – Port-Bou – Cerbère afin de faciliter l'interconnexion, les correspondances et la mobilité transfrontalière, notamment sur propositions des autorités organisatrices de transport lorsqu'elles sont en accord, en particulier la Région et la Généralité de Catalogne.

22.3 Dessertes routières (lignes régulières)

La Région peut commander à SNCF Mobilités des services routiers réguliers, en complément des services ferroviaires sur ces lignes.

Les exigences de la Région relatives aux dessertes routières sont décrites dans l'Annexe 2.1.

La desserte théorique est précisée par SNCF Mobilités au sein de l'Annexe 2.2.

SNCF Mobilités tient la Région informée du déroulement des procédures d'appel d'offres afin qu'elle s'assure de la mise en œuvre de la prestation dans les délais demandés.

22.4 Procédure de modification de l'offre

En sa qualité d'Autorité Organisatrice, la Région mène régulièrement des réflexions et des simulations destinées à fournir des orientations sur l'évolution de la desserte ferroviaire régionale.

Au stade de la conception, SNCF Mobilités assiste la Région dans sa fonction d'Autorité Organisatrice par des simulations rapides (outil SimuTER ou semblable) du coût et des recettes potentiels de grilles horaires projet envisagées par la Région dans les conditions définies à l'Article 36.2.

Toute proposition de modification du Service objet de la présente convention à l'initiative de la Région est soumise à SNCF Mobilités, accompagnée d'un cahier des charges et/ou d'une ou plusieurs grilles horaires ainsi que des échéances de mise en œuvre souhaitées. La Région fixe le délai dans lequel la réponse de SNCF Mobilités est attendue. Les présentes modifications s'inscrivent dans le processus d'attribution des capacités repris en Annexe 1.7.

La proposition de modification du Service donne lieu à l'établissement par SNCF Mobilités :

- d'une étude de faisabilité technique et commerciale ;
- d'un volet financier.

L'étude technique et commerciale comprend les informations opérationnelles utiles à l'évaluation de la modification. Le volet financier détaille quant à lui les incidences sur les différents produits et charges (C1 et C2) constitutifs de la Contribution Financière. Il est composé d'un devis portant sur l'évolution des charges et de l'objectif de recettes, dont le modèle figure en Annexe 8.2. L'impact financier est chiffré pour l'année courante et une année standard pleine.

La modification de Service est contractualisée par voie d'avenant signé entre les Parties avant toute mise en œuvre ou commande des moyens supplémentaires nécessaires (exemple : conducteur de train, Matériel Roulant, etc...).

Pour faciliter les réflexions de la Région, SNCF Mobilités transmet régulièrement (transmission annuelle a minima) à la Région les données de fréquentation par ligne (Vk), dont elle dispose, notamment les données issues des systèmes de vente (base de données par O/D, tarif, etc...) concernant les liaisons TER Occitanie sur la base d'une transmission annuelle. En tant que de besoin, ces données devront être communiquées de manière plus détaillée (saisonnalité...) à la demande de la Région.

22.5 Consistance des dessertes lors des travaux d'infrastructure

Les liaisons ferroviaires ont vocation à jouer un rôle déterminant d'axes structurants pour la desserte du territoire régional, sur lesquelles les lignes d'autocars interurbains doivent pouvoir s'appuyer pour offrir des solutions de transports réguliers au plus près des territoires. A ce titre, la permanence d'une offre ferroviaire efficace de qualité est et sera encore davantage structurante pour la mobilité régionale.

Les modifications d'infrastructure et de la réalisation de travaux d'infrastructure ont une incidence sur l'Offre théorique souhaitée par la Région. Ces modifications doivent faire l'objet d'une information préalable de la Région par SNCF Mobilités et d'autre part faire l'objet de plans de transports adaptés (PTA) pour assurer la continuité du plan de transport.

Les grilles horaires des dessertes lors des travaux programmés (SPRC) figurent à l'Annexe 1.3.

Pré-information de la Région en cas de travaux

SNCF Mobilités fournit à la Région pour le Service Annuel prévisionnel de l'année N, 18 mois avant sa mise en œuvre ainsi qu'avant le 15 octobre de l'année N-1, en même temps que la fourniture de la desserte de référence :

- la liste des plages travaux récurrentes de maintenance de l'infrastructure ;
- les travaux à fort impact capacitaire (type renouvellement de voie et ballast RVB, renouvellement d'appareil de voie RAV, etc.).

Tout au long du Service, SNCF Mobilités fournit à titre d'information, à la Région une mise à jour mensuelle de la liste des travaux impactant le plan de transport et la liste des dessertes concernées par la mise à jour des travaux.

SNCF Mobilités se concerte avec la Région sur le PTA (selon l'article L 1222-4 du Code des Transports), pour les seules opérations ayant un fort impact capacitaire. Chaque PTA Travaux est constitué des grilles horaires, par ligne concernée, présentant les dessertes mises en œuvre en cas de perturbations prévisibles du trafic et en fonction de l'importance de la perturbation, selon les dispositions de l'Annexe 1.5. SNCF Mobilités fait évoluer au besoin l'organisation de l'offre sur la ligne concernée lors de ces périodes de travaux.

Le PTA précise le nombre de trains TER directement (c'est-à-dire en tout ou partie dans la plage travaux) et/ou indirectement (c'est-à-dire dont les horaires ne se situent pas dans la plage travaux) impactés par ces plages travaux. Pour les trains TER impactés, le PTA précise les grilles horaires, par ligne, incluant les dessertes ferroviaires maintenues et les autocars de substitution mis en œuvre, ainsi qu'une évolution des Train-km ligne par ligne.

ARTICLE 23 Services routiers de substitution

Des services routiers de substitution se substituent exceptionnellement et temporairement au transport ferroviaire en cas d'interruption de ce dernier (travaux d'infrastructure ou autres perturbations du service ferroviaire).

Un service routier de substitution doit permettre la desserte de toutes les gares desservies par les trains supprimés. Les billets valables dans les trains supprimés doivent être acceptés.

Un service de substitution imprévu doit répondre aux exigences suivantes :

- l'horaire du service de substitution doit être le plus proche possible de l'horaire régulier ;
- les services de substitution mis en œuvre doivent permettre, la meilleure prise en charge objectivement possible des voyageurs.

ARTICLE 24 Coordination du service public ferroviaire avec les autres services voyageurs (intermodalité)

Coordination avec d'autres AOT :

La Région est responsable de la coordination intermodale des offres au niveau de la conception, et doit notamment :

- piloter la coordination du service public ferroviaire régional de voyageurs en Occitanie avec les services ferroviaires et interurbains des autorités organisatrices limitrophes, françaises et étrangères ;
- piloter la coordination des services de transport urbains et interurbains (bus et tramway) avec ceux des horaires des trains régionaux de la Région dans le cadre des compétences qui lui sont attribuées par la loi NOTRe ;
- organiser les lignes d'autocars régionaux et s'assurer de leur cohérence avec le service ferroviaire ;
- coordonner et contractualiser avec les Régions limitrophes les évolutions tarifaires décidées par elle-même et ces dernières.

La Région engage toute discussion qu'elle estime utile avec d'autres autorités organisatrices de transport situées dans le périmètre défini dans l'Article 6.1 et/ou des autorités organisatrices limitrophes et/ou l'Etat.

La gouvernance entre les différentes AOT peut éventuellement faire l'objet de conventions thématiques ou territoriales spécifiques, y compris au cours de l'exécution de la présente convention.

De manière générale, toute convention conclue par une Partie doit au préalable faire l'objet d'une concertation avec l'autre Partie dès lors qu'elle est susceptible d'avoir un impact sur le Service objet de la présente convention. Le cas échéant, les conclusions des conventions susmentionnées peuvent donner lieu à la conclusion d'un avenant à la présente convention, précisant les conditions financières qui en résultent.

- Par ailleurs, SNCF Mobilités est tenu de veiller au respect des correspondances, sur la base des orientations de la Région, dans les nœuds : avec les trains nationaux ;
- dans le réseau ferroviaire régional.

Coordination entre activités de SNCF Mobilités :

Compte tenu des imbrications, des mises en correspondance et des conditions de validité croisée de tarifications entre services régionaux et nationaux, toute modification de l'un de ces éléments peut avoir des incidences sur les autres services de voyageurs assurés par SNCF Mobilités, étant précisé que toute modification des dessertes affectant le(s) Service(s) dont la Région est autorité organisatrice (correspondances, sillons, contrainte de graphique circulation, etc.) ou des tarifs doit être concertée en amont avec la Région.

Dessertes nationales (TGV, trains d'équilibre du territoire, etc.) exploitées par SNCF Mobilités : SNCF Mobilités transmet à la Région sous format informatique courant au plus tard le 15 octobre de chaque année (n-1), à titre d'information, l'ensemble des grilles des dessertes nationales qu'il exploite et marquant un ou plusieurs arrêts dans une gare ou halte du périmètre défini dans l'Article 6.1. Ces grilles devront mentionner :

- la liste des circulations ferroviaires et routières, de substitution (le cas échéant) ainsi que leur numéro ;
- le parcours assuré (origine, destination, arrêts intermédiaires) ;
- les dates ou périodes de circulation, fréquences et horaires à tous les arrêts.

Dessertes régionales relevant d'Autorités Organisatrices régionales limitrophes exploitées par SNCF Mobilités : SNCF Mobilités transmet à la Région sous format informatique courant au plus tard le 30 octobre de chaque année (N-1), à titre d'information, l'ensemble

des grilles des dessertes régionales qu'il exploite et marquant un ou plusieurs arrêts dans une gare ou halte du périmètre défini dans l'Article 6.1. Ces grilles doivent mentionner :

- la liste des circulations ferroviaires et routières et le cas échéant de substitution ainsi que leur numéro ;
- le parcours assuré (origine, destination, arrêts intermédiaires) ;
- les dates ou périodes de circulation, fréquences et horaires à tous les arrêts.

Coordination avec SNCF Réseau :

A l'initiative de SNCF Réseau, une instance régionale de concertation des sillons se réunit une fois par an.

Lieu d'échanges, et non organe de décision ou d'arbitrage, elle a notamment pour but d'examiner les questions relatives à l'affectation des capacités sur les lignes et sections de lignes intéressant la Région, et de traiter de tout sujet permettant d'optimiser l'utilisation de l'infrastructure. Le modèle de calendrier annuel de commande des sillons figure en Annexe 1.7.

Les acteurs invités à participer à cette instance sont :

- l'Etat ;
- la Région ;
- SNCF Réseau ;
- SNCF Mobilités ;
- les différents exploitants fret ou voyageurs opérant sur une ligne du périmètre défini dans l'Article 6.1.

La Région, en tant qu'Autorité Organisatrice du Transport régional de voyageurs, et SNCF Mobilités y participent systématiquement.

En marge de l'instance annuelle de concertation des sillons, la Région et SNCF Mobilités participent activement aux Comités techniques Sillons organisés régulièrement par SNCF Réseau.

ARTICLE 25 Gestion et attribution des sillons

Les sillons nécessaires pour l'exploitation des services ferroviaires sont commandés par SNCF Mobilités, sur la base des services ferroviaires définis par la Région en tant qu'autorité organisatrice, conformément au calendrier d'attribution des capacités défini à l'Annexe 1.7, et en application des dispositions de l'Article 22.4.

ARTICLE 26 Utilisation du Matériel Roulant

En ce qui concerne l'utilisation du Matériel Roulant, SNCF Mobilités s'engage sur le contenu des Annexes 9.1 et 9.2, comme étant l'état initial du Matériel Roulant et de son utilisation, les parcs et parcours figurant de manière prévisionnelle à l'Annexe 7.1.

Pour l'Offre théorique telle que définie à l'Article 22.2 a), SNCF Mobilités transmet, à titre d'information, l'affectation prévisionnelle des séries de Matériel Roulant sur chacun des axes. Les Parties partagent l'affectation par axe avec les capacités d'emport standardisées à respecter, en tenant compte des caractéristiques techniques de la ligne et du parc disponible.

Pour l'Offre de référence telle que définie à l'Article 22.2 b), SNCF Mobilités indique l'affectation prévisionnelle du Matériel Roulant pour chaque axe. Elle est mise à jour deux fois par an.

Tout retrait d'une série de matériel d'un axe ou toute évolution du taux d'affectation au-delà de +/- 20 points (sauf pour la ligne Nîmes - Clermont-Ferrand) est subordonné à l'avis préalable de la Région.

L'utilisation du Matériel Roulant sur des liaisons dont l'organisation relève d'une autre autorité organisatrice est soumise à l'avis simple préalable de la Région. Dans le cas de liaisons interrégionales conventionnées par deux Régions, SNCF Mobilités veillera à un équilibre dans l'utilisation des parcs de Matériels Roullants des Régions. Le Matériel Roulant affecté à la Direction Régionale TER Occitanie peut exceptionnellement circuler sur le territoire d'autres Régions après avis de la Région. De la même manière, le Matériel Roulant relevant d'autres Directions Régionales TER peut évoluer sur le territoire de la Région.

SNCF Mobilités avertit la Région d'une éventuelle impossibilité à continuer à emprunter du matériel auprès d'une autre activité ; il présente à la Région dans les meilleurs délais toute solution de remplacement possible pour continuer à assurer le Service de manière satisfaisante.

SNCF Mobilités transmet à un agent de la Région nommé mandaté par cette dernière et soumis à un accord préalable de confidentialité, avant les changements de services de juillet et de décembre de chaque année, les roulements théoriques de matériels, planifiés pour réaliser le Service, correspondant à chaque journée type de la semaine (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche). Cette obligation prend fin dix-huit (18) mois avant résiliation éventuelle pour motif d'intérêt général. L'agent de la Région susvisé s'engage à détruire les informations préalablement obtenues afin de préserver le secret industriel et commercial de SNCF Mobilités attachés auxdits roulements.

SNCF Mobilités s'engage à fournir annuellement un état des prêts et emprunts de matériel par série, et par axe pour les liaisons interrégionales.

ARTICLE 27 Maintenance et remisage du Matériel Roulant

Les travaux d'entretien et de maintenance pour lesquels SNCF Mobilités bénéficie d'une exclusivité, comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence notamment la sécurité et la continuité du Service, et pour éviter un vieillissement anormal du Matériel Roulant.

En qualité de détenteur du Matériel Roulant au sens du décret n° 2010-814 du 13 juillet 2010 relatif à la sécurité et l'interopérabilité du système ferroviaire, y compris en cas de reprise de la propriété des Matériels Roullants par la Région, SNCF Mobilités est l'entité en charge de la maintenance et assume, à ce titre, le risque industriel de l'exploitation. SNCF Mobilités organise et assure librement la maintenance et l'entretien du Matériel Roulant dans le souci d'une optimisation des moyens existants, d'une gestion au meilleur coût et d'une amélioration permanente de l'efficacité et de la productivité des moyens qu'il utilise pour faire fonctionner le service ferroviaire.

La maintenance est financée dans le cadre du forfait de charges C1, sauf pour ce qui concerne les opérations de maintenance industrielle prévues à l'Annexe 8.6, qui font l'objet d'une programmation pluriannuelle et de conventions de financement spécifiques. La maintenance des Matériels Roullants acquis au cours de l'exécution de la présente convention est également financée par la Région dans le cadre du C1 par voie d'avenant à la présente convention et des conventions spécifiques prises en application du Programme Pluriannuel d'Investissement.

SNCF Mobilités réalise la maintenance selon ses propres règles, développées sur la base de son expérience des séries :

- à partir des préconisations techniques pour la maintenance de chaque série des constructeurs du Matériel Roulant (à fournir au titre de l'Annexe 5) ;

- selon les dispositions écrites d'optimisation du Matériel de SNCF Mobilités.

La maintenance comporte l'entretien courant du parc qui garantit la réalisation quotidienne du Service dans le respect des engagements qualité par tous les engins et la pérennisation de ces engins dans le temps.

SNCF Mobilités s'engage à réaliser les programmes de pérennisation présentés à la Région et de modernisation prévus sur la durée de la présente convention dans l'Annexe 9.4 relatif aux opérations de maintenance industrielle portant sur les organes majeurs (de niveaux 4 et 5). Ces programmes font l'objet de conventions de financement spécifiques.

SNCF Mobilités transmet chaque année à la Région les contraintes d'exploitation connues sur chacune des lignes du réseau ferré régional, notamment :

- points et sections de limitation de vitesse ;
- limitations d'appel de courant électrique ;
- sujétions ou restrictions d'exploitation particulières, etc.

SNCF Mobilités doit s'assurer de la compatibilité des programmes industriels immobilisant du parc hors exploitation avec la tenue nominale du plan de transport, y compris en capacité d'emport sur chaque service.

Les réparations consécutives aux actes de vandalisme constituent une charge spécifique de la maintenance due selon la présente convention, dans les conditions définies à l'Article 20.

La maintenance courante (niveaux 1 à 3) des Matériels Roulants est assurée prioritairement dans les centres de maintenance situés sur le territoire de la Région Occitanie. SNCF Mobilités et la Région étudieront les potentialités des installations industrielles ferroviaire régionales disponibles pour réaliser de la maintenance lourde et notamment la réparation des accidents.

SNCF Mobilités communique à la Région chaque mois :

- le taux de disponibilité de chaque série de Matériel Roulant du parc, complété par une identification des principales causes d'indisponibilité pour chaque série ;
- un état des immobilisations de longue durée du parc de Matériel Roulant, qui présente par série les immobilisations liées à des réparations accidentelles, les immobilisations au titre des opérations industrielles de maintenance des organes majeurs et les immobilisations pour programme industriel (type modernisation). Cet état précise par matricule la durée de l'immobilisation et la date prévisionnelle de remise en circulation des matériels immobilisés (sous réserve, le cas échéant, des expertises judiciaires).

ARTICLE 28 Information des voyageurs

28.1 Dispositions générales

28.1.1 Principes de mise en œuvre

La Région décide, sur l'ensemble de son ressort territorial, du contenu du service public de transport régional de voyageurs et notamment de la nature et du standard de l'information délivrée.

En situation normale, l'information sur les services doit être délivrée afin d'être présente et visible de façon permanente, fiable, et actualisée régulièrement. En cas d'évènement ponctuel (promotion, modification), l'information mise en place, est retirée une fois l'évènement terminé.

En situation perturbée, une attention particulière est apportée pour donner l'information en temps réel. Le voyageur doit se sentir pris en charge et l'information fournie doit éventuellement lui permettre de réagir pour minimiser les nuisances subies.

L'information des voyageurs est diffusée :

- dans les gares et haltes ;
- à bord des trains ;
- à distance et hors gare.

L'information voyageurs doit être accessible aux personnes en situation de handicap.

L'information voyageurs concerne les thèmes :

- horaires et réseau, y compris des modifications pour travaux et perturbations dans le réseau ;
- correspondances intermodales : localisation des arrêts, horaires et plans des transports urbains et interurbains ;
- informations pratiques pour les voyageurs: plans des environs/de ville, heures d'ouverture de la gare etc. ;
- tarification (dont les nouveaux produits, promotions..) ;
- services offerts en gare : guichet, WC, consignes, commerces etc. ;
- signalétique orientant et guidant les voyageurs ;
- informations spécifiques pour les PMR et en situation de handicap.

SNCF Mobilités s'engage à produire et diffuser une information fiable mise à disposition du voyageur et à corriger, dès connaissance et dans les plus brefs délais, toutes différences ou erreurs éventuelles, constatées entre l'information validée et l'information diffusée. La différence entre le niveau d'information validée et le niveau d'information diffusée fait l'objet d'un mécanisme de bonus/malus dans le cadre du suivi qualité dans les gares et haltes.

28.1.2 Langues régionales

La Région souhaite qu'une information voyageurs soit également diffusée en langues régionales (Catalan ou Occitan) et identifie avec SNCF Mobilités les moyens les mieux adaptés pour atteindre cet objectif. Le financement du déploiement et des études éventuelles de cette information en langues régionales est pris en charge par la Région.

28.2 Moyens d'information

L'information des voyageurs, est assurée par SNCF Mobilités dans les meilleures conditions d'accessibilité, de lisibilité, et de rapidité, au moyen des différents outils dont il dispose et notamment:

a) Information voyageurs dans les trains :

- annonces sonores à bord de chaque train (délivrées par le SIVE ou par l'agent à bord) ;
- annonces visuelles (SIVE) dans les trains équipés ;
- cartes et plans du réseau.

b) Information voyageurs en gare :

- affichage dans chaque point d'arrêt des trains au départ et à l'arrivée ;
- documents horaires (fiches, affiches ou guides) et informations tarifaires ;
- cartes et plans du réseau ;
- informations multimodales et sur les environs des gares et haltes ;
- fiches horaires ;
- affiches spécifiques (horaires travaux etc.) ;

- annonces sonores dans les points d'arrêt équipés de dispositif ;
- systèmes électroniques d'information en temps réel (dans certaines gares) ;
- informations données aux guichets (dans certaines gares).

c) Information voyageurs à distance :

- applications mobiles sur Smartphones ;
- sites internet ;
- centre de relations client du TER Occitanie.

L'information devant être accessible par tous, SNCF Mobilités s'engage, dans les gares le permettant, à ce que les documents d'information soient distribués dans les lieux de passage des voyageurs et placés dans des présentoirs adaptés. Ces documents doivent aussi être proposés en dehors des gares, par SNCF Mobilités, dans le cadre d'un plan de diffusion élaboré en concertation avec la Région.

Afin de permettre à la Région de mettre en place (par elle ou par un prestataire désigné par elle) un site internet de transport multimodal, SNCF Mobilités s'engage à fournir les données horaires en temps réel du TER Occitanie.

Les applications mobiles et sites internet sont rendus accessibles aux personnes en situation de handicap.

28.3 Réalisation des supports d'information

SNCF Mobilités assure la réalisation des supports d'information suivants :

- affiches en gare et dans les trains ;
- cartes et plans schématiques du réseau ;
- fiches horaires ;
- guides, dépliants, flyers, affiches et fiches (tarification etc.) ;
- applications mobiles ;
- sites internet (Oui.com et site TER).

La Région peut demander à SNCF Mobilités de lui transmettre des supports d'information (exemple : présentoirs) pour sa propre diffusion en lien avec le Service.

28.4 Information dans les gares et haltes

La production et la diffusion de l'information voyageurs dans les points d'arrêt – gares et haltes – relèvent de la responsabilité de SNCF Mobilités.

L'information diffusée dans les gares et haltes inclut notamment :

- horaires et plan du réseau ;
- horaires modifiés lors des travaux, grèves et autres perturbations dans le réseau existant quant à leur actualité ;
- correspondances intermodales si existantes : localisation des arrêts, horaires et plans des transports urbains et interurbains dans les conditions reprises à l'Annexe 12.3 ;
- informations pratiques pour les voyageurs : plans des environs/ de ville, heures d'ouverture de la gare et des guichets etc. ;
- tarification (dont les nouveaux produits, promotions...) ;
- services offerts en gare : guichet, WC, consignes, commerces etc. ;
- signalétique orientant et guidant les voyageurs. L'Annexe 6 précise les gares dans lesquelles une signalétique en langues régionales est mise en œuvre. ;
- informations utiles pour les personnes en situation de handicap.

Dans tous les points d'arrêts, doivent être affichés les horaires et le plan du réseau, à des endroits proches des accès et bien visibles par les voyageurs (y compris la nuit).

L'information dynamique/en temps réel diffusée dans les gares inclut notamment les horaires, les retards éventuels et les quais des départs/arrivées imminents ; les médias sont l'affichage sur écran et les annonces sonores.

Le tableau figurant en Annexe 6 précise les niveaux de service mis en œuvre en termes d'information selon les types de gares.

28.5 Information à bord des trains

La Région Occitanie souhaite que SNCF Mobilités diffuse de façon systématique dans les trains une information fiable sur les horaires, la desserte, la réglementation à bord, et le cas échéant sur le réseau régional de transport.

Le déploiement d'annonces visuelles sur les SIVE (dans les trains équipés) en langues régionales est défini entre les Parties, notamment en première étape dans les trains Régionalis.

SNCF Mobilités manifeste une vigilance spécifique en situation perturbée : le personnel à bord doit diffuser une information horaire actuelle et fiable sur le retard prévisible, la nature des perturbations et leurs conséquences prévisibles.

28.6 Dispositions pour l'information des voyageurs en situation normale

Lors du changement d'horaire annuel, SNCF Mobilités :

- transmet l'information horaire destinée aux voyageurs à la Région à J-20 avant un changement de service. SNCF Mobilités valide avec la Région les autres éléments de contenu (hors informations horaires) et les graphiques ;
- met en œuvre l'information horaire sur tous les canaux d'information et sur tous les supports à J-10 maximum avant le changement de service. Les supports horaires devront être le reflet exact des horaires validés.

Lors de modifications d'horaires au cours de l'année (par exemple pour cause de travaux planifiés sur le réseau), SNCF Mobilités :

- transmet l'information horaire destinée aux voyageurs à la Région à J-20. SNCF Mobilités valide avec la Région les autres éléments de contenu (hors informations horaires) et graphiques ;
- met en œuvre l'information horaire sur tous les canaux d'information et sur tous les supports à J-10 maximum ;

Dans le cadre de l'amélioration de l'information aux voyageurs et compte tenu du caractère intermodal des gares et du rôle important des interfaces avec les autres réseaux de transport public, SNCF Mobilités, via son entité autonome Gares & Connexions, facilite les échanges d'informations avec les autres modes de transport.

28.7 Dispositions particulières pour l'information en situation perturbée

En cas de perturbations prévisibles définies à l'article L1222-2 du Code des transports, SNCF Mobilités s'engage à informer les voyageurs, conformément à l'article 1222-8 du même Code, sur le programme de circulation.

Pour les travaux planifiés, SNCF Mobilités s'engage à pré-informer les voyageurs à J-20 avant les travaux, et délivrer une information via les outils sus mentionnés à J-10.

En cas de situation perturbée non prévisible (« Perturbation non Prévisible » définie à l'Article 2), SNCF Mobilités informe les usagers en gare et à bord des trains dans les meilleurs délais :

- de l'existence de l'incident / événement / accident et sa nature ;
- de ses conséquences probables en termes de dégradation ou d'interruption de service ;

- et des moyens de substitution proposés le cas échéant pour pallier l'incident / évènement / accident.

En fonction de la nature de l'évènement et de ses conséquences sur le plan de transport, SNCF Mobilités met en œuvre :

- des annonces dans les gares, points d'arrêts et haltes équipés d'un système d'information des voyageurs dynamique (sonore et/ou visuel) : annonce visuelle indiquant l'ampleur estimée du retard pour les retards supérieurs à cinq (5) minutes et annonce visuelle et sonore pour les retards supérieurs à dix (10) minutes ;
- l'affichage des Plans de Transport Adaptés ;
- l'annonce régulière à bord des trains apportant des précisions quant à la nature, la durée et les conséquences de la perturbation ;
- la mise à jour du portail TER et de l'application mobile spécifiant la nature et l'ampleur du retard – mise à jour des horaires en cas de perturbations prévisibles, actualisation continue des informations en temps réel pour les perturbations non prévisibles ;
- des messages électroniques (courriel ou SMS) : envoi systématique aux clients abonnés au service d'envoi automatique en cas de perturbation significative du réseau ou de suppression de train.

En application de l'article L1222-10 du Code des Transports, SNCF Mobilités communique à la Région un bilan détaillé de l'exécution du Plan d'Information des Usagers.

En application de l'article L1222-11 du Code des Transports, en cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du Plan d'Information des Usagers imputable à SNCF Mobilités, celui-ci procède au remboursement total des titres de transports aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans.

28.8 Information hors gare

SNCF Mobilités met à disposition d'un réseau de partenaires identifiés l'information voyageurs qui comprend principalement des guides, dépliants, flyers, affiches sur la tarification, les offres commerciales, les horaires et les services à distance (information, distribution, ...). La nature des informations mises à disposition pourra être adaptée en fonction du partenaire.

28.9 Information à distance

Pour l'ensemble des lignes de transport régional de voyageurs gérées par SNCF Mobilités ou par la Région (sous réserve de communication des données actualisées dans les délais), SNCF Mobilités met à disposition des voyageurs toute l'information horaire, en particulier les horaires, par un lien Internet direct depuis le site TER ainsi que l'information en temps réel lorsqu'elle existe sur les différents canaux.

Sur internet, toutes les informations sur le service public objet de la présente convention doivent être disponibles. L'élément central est la mise à disposition du public d'un moteur de recherche des horaires et des correspondances. Les données, notamment les horaires, doivent être actualisées en permanence et inclure les travaux et les informations en temps réel.

SNCF Mobilités informe également les voyageurs via un Centre de Relation Client (CRC) à distance. Pour toute question concernant un voyage, les horaires en cours et les modifications prévues, les clients peuvent s'adresser au CRC par téléphone, courriel et courrier. Un système d'envoi automatique de sms ou de notification notamment pour les clients fréquents est également à disposition, en cas de changement des horaires qu'ils soient prévus (changement de service, travaux...) ou inopinés.

Toutes les informations théoriques et temps réel multimodales sont disponibles sur l'Appli SNCF.

ARTICLE 29 Services en gare

29.1 Responsabilités et coopération des partenaires pour les services en gare

La Région a compétence pour définir le niveau de service de toutes les gares de segments b et c monotransporteurs situées sur son ressort territorial.

(1) Quatre catégories de gares et haltes sont identifiées pour le réseau TER ferroviaire :

- gares principales ;
- gares intermédiaires ;
- gares et haltes périurbaines – gares, haltes équipées et haltes non équipées ;
- gares et haltes rurales – gares et haltes non équipées.

(2) La liste des gares et haltes figure en Annexe 6.

29.1.1 Prestations régulées

L'entité autonome Gares & Connexions doit, en application du décret Gares, fournir aux Entreprises Ferroviaires dans les gares de voyageurs des prestations régulées : service de base et prestations complémentaires.

Dans tous les cas, l'utilisation d'une gare par toute Entreprise Ferroviaire donne lieu à une facturation établie par Gares & Connexions, en sa qualité d'entité autonome et selon les principes du DRG.

Les prestations régulées sont définies dans le DRG et sont constituées de :

- Service de base

Le service de base fourni par Gares & Connexions à tous les transporteurs qui choisissent de desservir une gare comprend :

- a) La prestation de base
 - 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 en gare de segment a ;
 - les services d'information et d'orientation de leurs passagers et du public concernant les horaires et l'accès à leurs trains ;
 - pour les gares disposant de personnels, s'ajoute à la prestation de base fournie aux entreprises ferroviaires, l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement de celui-ci des passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite, lorsqu'elle n'est pas fournie par SNCF Mobilités ou prise en charge par la Région.
- b) Les autres prestations du service de base que SNCF Mobilités commande en tant que de besoin :
 - la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire
 - 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 ;

- Prestations complémentaires

SNCF Mobilités commande, en tant que de besoin, les prestations complémentaires proposées par Gares & Connexions telles que :

- le préchauffage des voitures et des locomotives
- la mise à disposition de locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'entreprise ferroviaire (loyers régulés)
- la mise à disposition des locaux et installations nécessaires aux prestataires des entreprises ferroviaires pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage ; la prestation comprend, le cas échéant, l'accès depuis la voie publique pour les livraisons nécessaires (loyers régulés)

29.1.2 Prestations spécifiques non régulées

Afin de faciliter les déplacements des voyageurs TER Occitanie et de renforcer l'attractivité des transports publics, SNCF Mobilités réalise en tant que de besoin des services d'accueil dans les gares régionales de segments b et c, d'accueil embarquement et d'accueil groupe en gare utiles aux voyageurs en fonction de la fréquentation et du type de trafic. Par ailleurs, SNCF Mobilités réalise des prestations de produit train, notamment préparation technique et commerciale du train, tour de train et visite avant expédition, opérations à bord des trains, départ des trains.

29.2 Accès aux gares

Dans les services à assurer, et pour tous les canaux, SNCF Mobilités doit prendre en compte les modes d'accès en gares : la marche à pied, le vélo, les deux roues motorisées, les transports en commun, le taxi et la voiture individuelle (co-voiturage).

SNCF Mobilités s'engage à soutenir les projets de services multimodaux pilotés par la Région.

SNCF Mobilités veille à la bonne marche des équipements assurant ainsi une qualité de fluidité du parcours des voyageurs.

29.3 Accueil et confort en gare

La notion d'accueil comprend les fonctions d'orientations de conseil, d'aide, de prévention. Les contacts avec des agents de la relation client TER doivent permettre de valoriser l'image de TER à travers l'attitude de l'agent, sa tenue, la gestion de la relation client, la pertinence du conseil et de l'information délivrée.

Attente de base du voyageur, les composantes principales du confort en gare sont : les conditions d'attente, l'éclairage, les toilettes. Les niveaux de service pourront être sensiblement différents en fonction du type de gares et des équipements disponibles dans le bâtiment voyageurs, sur le quai.

Le tableau figurant en Annexe 6 précise les niveaux de service en termes de confort selon les types de gares.

29.4 Propreté dans les gares

Au même titre que le confort, la propreté constitue une attente de base pour les voyageurs, elle contribue à améliorer l'image et reflète la considération vis-à-vis des voyageurs. Elle comprend : la conformité et la collecte des poubelles, la qualité de l'entretien et du nettoyage des différents espaces ainsi que des sanitaires, l'aspect extérieur du bâtiment. Ainsi, toutes les gares et haltes de la Région Occitanie, doivent être tenues dans un bon état de propreté y compris les toilettes et sanitaires.

Des poubelles répondant aux normes de sécurité doivent être présentes et régulièrement vidées dans toutes les gares et le tri sélectif organisé *a minima* dans les gares principales selon l'Annexe 6.

29.5 Animation et identité des gares

Les gares sont des lieux de passage qui contribuent au confort de vie des voyageurs en proposant des services de la vie quotidienne.

SNCF Mobilités propose des animations, notamment en lien avec des partenaires locaux, et en concertation avec la Région mais aussi des animations de bienveillance ou d'échange auprès de la clientèle TER.

Des actions plus pérennes pourront être proposées par SNCF Mobilités, en concertation avec la Région, pour promouvoir l'identité de la Région et ses territoires.

ARTICLE 30 Autres Services aux voyageurs

30.1 Services à bord

L'étape du voyage à bord est une étape essentielle dans la satisfaction des clients. Le confort, la propreté, l'accueil des agents et plus globalement la relation clients sont des critères incontournables pour garantir une qualité de service satisfaisante.

Le besoin de services à bord varie selon la typologie de clients : des voyageurs fréquents, qui sont très autonomes et apprécient ne pas être dérangés durant leur trajet habituel, à la clientèle occasionnelle qui manifeste un besoin d'informations et de services plus important.

Pour améliorer leur satisfaction globale, les services à bord, hors service de base, pourront être différents selon les lignes et le profil des voyageurs.

Les attentes de base sur les services à bord que sont le confort et la propreté comprennent l'état des sièges et des aménagements intérieurs, la température, l'éclairage, l'état des toilettes, et la propreté générale du train, tels que précisés à l'Annexe 12.3.

Les contacts avec des agents de la relation client TER doivent permettre de valoriser l'image de TER au travers de l'attitude de l'agent, la tenue, la gestion de la relation client, la pertinence du conseil et de l'information délivrée.

30.2 Services à distance

Les services à distance regroupent l'ensemble des services rendus par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication, auxquels les usagers ont accès depuis leur domicile, ou depuis un autre point d'accès fixe aux réseaux (filaire ou wifi), ou par un service mobile sur tablette, smartphone, ...

Les composantes concernées par le service à distance sont principalement l'information et la distribution. Il se concrétise à travers le site internet TER, l'appli SNCF, les réseaux sociaux (uniquement information), le service téléphonique 3635 (uniquement information à partir de l'activation de la liberté tarifaire).

Les services à distance comprennent aussi un CRC dédié, piloté par SNCF Mobilités. Les principaux services proposés sont la relation client via courrier, courriel, téléphonie (information sur l'offre de transport et les services, service après-vente, ...).

ARTICLE 31 Tarification

31.1 Dispositions générales

Conformément à l'article L. 2121-3 du Code des transports, la Région définit, dans son ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la tarification, la qualité du service et l'information des usagers.

La Région définit la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport. Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes.

31.2 Liberté tarifaire

Conformément aux dispositions de l'article L. 2121-3 du Code des transports, la Région met en œuvre la liberté tarifaire à compter de la date de mise en œuvre de la nouvelle gamme tarifaire.

Les conséquences fiscales de ce choix sont prises en charge par la Région.

31.3 Tarifications applicables et gamme tarifaire régionale

Les tarifications applicables sur le Service objet de la présente convention, sont définies dans la suite d'Annexes 3. Il s'agit de trois types de tarification :

- a) les tarifs régionaux décidés par la Région ;
- b) les tarifs nationaux (commerciaux et sociaux) ;
- c) les tarifs intermodaux et multimodaux décidés par la Région ;

La Région met en place une gamme tarifaire unifiée sur le réseau Occitanie à compter du 1^{er} juillet 2018, dont les principes sont précisés aux Annexes 3.2 et 3.3.

La gamme des tarifs régionaux à la date d'entrée en vigueur de la présente convention est définie en Annexe 3.1.

31.4 Modification de la tarification régionale

La création, la modification ou la suppression d'un tarif applicable au service public régional de voyageurs relève de la responsabilité de la Région.

SNCF Mobilités ne peut en aucun cas procéder à la suppression d'une tarification régionale sans accord de la Région.

La Région peut, sous réserve d'un délai permettant de réaliser les études et la mise œuvre, décider de créer, modifier ou supprimer une tarification régionale:

- pour la création ou la suppression d'un tarif, la Région informe SNCF Mobilités des évolutions qu'elle envisage d'apporter six (6) mois au minimum, à compter de la transmission de la fiche produit concernée, avant la date de mise en œuvre envisagée.
- pour la modification d'un tarif, la Région informe SNCF Mobilités des évolutions qu'elle envisage d'apporter à la tarification trois (3) mois au minimum, à compter de la transmission de la fiche produit modifiée concernée avant la mise en place de celle-ci.

SNCF Mobilités peut proposer à la Région la création ou la modification d'une tarification régionale. Avant la mise en œuvre de toute tarification régionale, la Région et SNCF Mobilités conviennent d'étudier au cas par cas, leurs incidences financières et techniques.

La création, modification ou suppression d'un tarif régional est formalisée dans le cadre d'un avenant avant la mise en œuvre de l'évolution tarifaire et reprenant les incidences financières et techniques sus-évoquées.

Modification des tarifs en correspondance TGV/IC/TET

Conformément à l'article 20 du décret n° 2016-327, lorsque la Région envisage de modifier la tarification applicable à un service d'intérêt régional en correspondance avec d'autres services, elle en informe SNCF Mobilités, au plus tard les 1^{er} octobre et 1^{er} avril pour des entrées en vigueur respectives au 1^{er} janvier de l'année suivante et au 1^{er} juillet de la même année.

31.5 Augmentation courante des tarifs

Sauf décision contraire de la Région et exceptions précisées en Annexe 3.2, l'augmentation courante des tarifs s'applique à l'ensemble des tarifs de la gamme régionale TER Occitanie, telle que décrite en Annexe 3.2.

31.6 Données de suivi tarification

Conformément à l'arrêté du 17 mars 2016 listant les informations transmises annuellement par SNCF Mobilités aux autorités organisatrices régionales de transport ferroviaire, SNCF Mobilités fournit :

- l'évolution des tarifications et le bilan des nouvelles tarifications régionales mises en place ;
- les éléments relatifs à la fréquentation, c'est-à-dire le détail du trafic par origine-destination et par titre de la gamme tarifaire régionale ;
- le bilan des actions commerciales et tarifaires réalisées par le TER Occitanie.

Le format des tableaux de bords tarifaires mensuels et annuels est précisé en Annexes 10.1 et 10.2.

31.7 Compensations tarifaires régionales

A compter de la date de mise en œuvre de la liberté tarifaire, les produits régionaux ont leur propre grille tarifaire et sont désolidarisés de la grille nationale, même si les niveaux de prix sont identiques. Le calcul des compensations tarifaires régionales est alors supprimé.

A compter de la date de mise en œuvre de la liberté tarifaire, le Plein tarif régional est une grille indépendante du Plein tarif national. Les tarifications régionales ne sont plus liées aux tarifs sociaux nationaux.

Dans les trois (3) mois suivant la date anniversaire du lancement de la nouvelle tarification SNCF Mobilités transmet à la Région un retour d'expérience indiquant l'évolution des ventes de la nouvelle tarification, tenant compte des effets d'induction (trafic généré par une baisse d'un tarif) et de « cannibalisation » (baisse des recettes d'un tarif concurrent sur une même relation) générés.

SNCF Mobilités supporte les conséquences financières nettes d'une mise en œuvre d'une promotion régionale ou nationale, à son initiative, sur les tarifs régionaux.

31.8 Compensations tarifaires nationales

- Tarification sociale nationale :

La Région exerce sa compétence dans le respect de la tarification sociale nationale.

Les compensations tarifaires sur les tarifs sociaux nationaux sont financées par la Région au travers de la Contribution Financière. En cas de disparition de ces dernières, le mécanisme de calcul de la contribution d'exploitation sera revu par voie d'avenant à la présente convention.

- Tarification commerciale nationale :

Les tarifs commerciaux nationaux sont acceptés sur le périmètre régional suivant les modalités du Tarif Voyageur reprises dans les conditions générales de vente SNCF Mobilités.

En cas d'évolution des tarifs commerciaux nationaux, SNCF Mobilités présentera une étude détaillée à la Région afin d'obtenir son accord pour l'acceptation de ces tarifs à bord des trains régionaux.

Lorsqu'un trajet emprunte plusieurs services, dont au moins un service d'intérêt régional en correspondance avec d'autres services, le prix payé au titre de ce service d'intérêt régional est fixé en application du tarif de base général ou, par dérogation et sur décision de la Région, en application d'un tarif qui ne peut être supérieur à celui afférent au service d'intérêt régional qui serait appliqué seul. Lorsque la Région envisage de modifier cette tarification en correspondance, elle en informe SNCF Mobilités au plus tard trois (3) mois avant la mise œuvre de cette modification.

31.9 Tarification combinée

31.9.1 Principes généraux :

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

Une convention est alors conclue par la Région avec les partenaires concernés. En partenariat avec les entités avec lesquelles elle a conclu une convention, la Région décide des tarifs applicables à ces services. Les évolutions relatives à ces produits tarifaires sont évaluées et décidées en partenariat entre les différentes parties prenantes, selon les modalités définies dans la convention concernée.

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

Par ailleurs, des accords d'acceptation de titres ou des accords de réciprocité peuvent être passés entre la Région, SNCF Mobilités et une ou plusieurs Autorités Organisatrices de la mobilité, et leurs exploitants le cas échéant. Ces accords donnent lieu à la signature d'une convention spécifique.

Ces modifications sont actées par voie d'avenant à la présente convention.

31.9.2 Tarifications intermodales et multimodales :

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

A ce titre, elle définit et décide, en partenariat avec les Autorités Organisatrices de la mobilité et leurs exploitants, la politique de tarification multimodale et intermodale.

La Région associe étroitement SNCF Mobilités à tout projet de tarification intermodale et multimodale concernant le Service objet de la présente convention.

SNCF Mobilités apporte à la Région son expertise technique en réalisant les études de faisabilité ou en participant aux études que pourrait conduire la Région dans les conditions définies à l'Article 19.3. Il est force de proposition aux côtés de la Région.

La Région peut conclure des conventions tarifaires spécifiques avec d'autres Autorités Organisatrices et les réseaux SNCF Mobilités. SNCF Mobilités peut être partie à ces conventions qui, pour être opposables aux Parties, devront faire l'objet d'un avenant à la présente convention.

La Région et les partenaires avec lesquels elle a conclu une convention de ce type décident des évolutions tarifaires s'appliquant sur les tarifications multimodales et intermodales concernées.

Dans l'hypothèse où la Région déciderait, en lien avec ses partenaires, d'une tarification combinée en matière d'intermodalité/multimodalité, elle doit, sous réserve de transmission de données précises par SNCF Mobilités à la Région, faire en sorte que la part de

recettes affectée à SNCF Mobilités corresponde aux circulations effectivement assurées par ce dernier.

La Région a pour ambition de poursuivre, avec l'appui technique de SNCF Mobilités, le lancement de tarifications intermodales combinant le Service et, notamment, les réseaux de transport en commun urbains et les services liés aux déplacements (stationnement, vélo, autres).

Dès lors qu'elle s'associe aux études et perspectives d'intégration tarifaire qui sont menées dans les territoires, elle en informe SNCF Mobilités.

Les tarifications multimodales et intermodales ainsi que leurs modalités de fonctionnement à la date d'entrée en vigueur de la présente convention sont listées en son Annexe 3.5.

31.9.3 Tarifications interrégionales :

Dans le cadre des relations interrégionales, la tarification retenue est le barème kilométrique national sauf accord tarifaire entre les Régions concernées. Dans ce cas, une copie de cet accord est communiquée par la Région à SNCF Mobilités pour mise en œuvre dans la gamme tarifaire régionale.

31.10 Tarification promotionnelle, événementielle et/ou à caractère temporaire

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

31.10.1 A l'initiative de la Région :

La Région peut décider de mettre en place des tarifications promotionnelles. Elle en informe SNCF Mobilités au moins trois (3) mois avant la mise en œuvre de la tarification envisagée, 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 Mobilités contribue à la définition de ces tarifications en évaluant leurs impacts prévisibles sur les recettes, les charges et sur la Contribution Financière versée par la Région.

SNCF Mobilités présente à la Région le résultat de cette étude dans un délai de deux (2) mois maximum suivant sa saisine. La Région transmet ensuite sa décision définitive au plus tard six (6) semaines avant la date de mise en œuvre souhaitée.

Toute tarification promotionnelle, événementielle ou à caractère temporaire (type gratuité des transports) décidée par la Région est financée, le cas échéant, par cette dernière au titre des charges (dont études et bilan) et recettes intégrées dans la Contribution Financière définitive.

31.10.2 A l'initiative de SNCF Mobilités :

SNCF Mobilités informe la Région de toute opération promotionnelle relative aux tarifications comportant des réductions à caractère temporaire.

Dans cette dernière hypothèse, SNCF Mobilités met en œuvre l'opération et fournit dans un délai de dix (10) jours ouvrés les premiers résultats et au trente (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 et d'évolutivité de ces derniers.

SNCF Mobilités 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.

31.11 Accès à bord des TGV et des trains Intercités

Les Parties conviennent de se rapprocher afin d'étudier les conditions d'accès à bord des usagers TER à des TGV et des trains Intercités sur certains parcours Occitanie.

31.11.1 Principes généraux de l'accès des usagers TER à bord des TGV

Sous certaines conditions et modalités d'accès fixées en Annexe 3.6, des usagers TER ont un accès TGV, sur certains parcours TGV.

31.11.2 Principes généraux de l'accès des usagers TER à bord des trains Intercités

Sous certaines conditions et modalités d'accès fixées en Annexe 3.6, des usagers TER ont un accès aux trains Intercités sur certains parcours.

ARTICLE 32 Distribution et billettique

32.1 Responsabilités et coopération des partenaires pour la distribution et la billettique

La vente des titres de transport est effectuée par les canaux de vente de SNCF Mobilités et de la Région.

Les usagers munis d'un titre valide émis par un canal de vente de la Région doivent être acceptés à bord des trains et considérés en situation régulière.

Par conséquent, l'abonnement de travail et l'abonnement élève étudiant apprenti (tarifications nationales) ne sont plus distribués par SNCF Mobilités sur le Service objet de la présente convention à partir de l'activation de la liberté tarifaire par la Région, sauf pour des parcours inter-régionaux en l'absence d'accord de réciprocité tarifaire avec la Région concernée;

SNCF Mobilités détermine les modalités techniques et les transmet aux transporteurs routiers régionaux afin de permettre aux systèmes de distribution des cars régionaux de lire les codes-barres deux D des e-billets SNCF Mobilités:

- SNCF Mobilités fournit aux transporteurs routiers les spécifications du code-barres deux D format papier et format smartphone (y compris la prise en charge des contraintes CNIL) pour distribuer des titres, notamment le 1€ sur e-billet.
- Afin de distribuer les titres avec OD dans les cars régionaux, SNCF Mobilités fournit à la Région la matrice kilométrique des distances commerciales inter-gares des liaisons réalisées par le service de transport régional.

Afin de faciliter la distribution des titres intermodaux, SNCF Mobilités accepte la vente croisée par les réseaux partenaires, dont les conditions sont précisées dans les conventions tarifaires spécifiques.

32.2 Distribution dans les gares et haltes

Les moyens mis à disposition ainsi que les niveaux de service en gares et haltes selon leur typologie figurent à l'Annexe 6.

Le niveau de service de distribution dans les gares et haltes se traduit par l'accès à une présence humaine et/ou des équipements en gare. Il est défini par deux paramètres :

- horaires d'accès aux services en gare (équipements) ;
- horaires d'accès au service de vente personnalisé pour l'utilisateur.

Service de vente personnalisé : durant les horaires d'ouverture du service de vente personnalisé, SNCF Mobilités assure à tout voyageur la possibilité de régler ses achats par l'ensemble des moyens de paiement disponibles (carte bancaire, numéraire, chèque-mobilité, chèque bancaire...), à charge pour lui de se doter des moyens d'assurer la sécurité des paiements.

Service de vente automatisé : le service de vente automatisé consiste à l'utilisation de distributeurs automatiques de billets, pour obtenir son titre de transport.

SNCF Mobilités peut prendre l'initiative, en concertation avec la Région, de faire des évolutions quant à l'implantation des distributeurs automatiques de billets, afin de proposer un schéma de distribution cohérent à tous les voyageurs. Les cas suivants, non exhaustifs peuvent se présenter :

- Redéploiement de certains automates situés dans des gares où le parc est surdimensionné,
- Installation d'un automate dans certaines gares où le service en gare ou à bord évoluerait,
- Déplacement d'un automate au sein d'une même gare pour améliorer son implantation.

Afin de répondre au mieux aux besoins, SNCF Mobilités informe et accompagne les clients dans l'utilisation des services de vente automatisés

Gestion des heures de pointe : SNCF Mobilités organise, dans les gares de segments b et c, une disponibilité des outils de vente (guichets, distributeurs) et/ou des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport et cohérent avec les durées de déplacement moyen constatées en TER conformément aux éléments stipulés en Annexe 12.3.

SNCF Mobilités met en place des services d'assistance à la vente complémentaires, soit saisonniers à destination des touristes dans les points d'arrêts à fort trafic touristique, soit ponctuels (notamment dans le cadre du programme événementiel défini annuellement par la Région et SNCF Mobilités, tels que figurant en Annexe 6.

Avant toute modification des heures d'ouverture des bâtiments gare ou des guichets de vente en gare, SNCF Mobilités informe la Région par courrier trois (3) mois avant le dit changement.

32.3 Distribution à bord des trains et autocars

Dans les zones sans lieu de distribution physique, la vente de titres de transport (à bord des trains ou autocars) est réalisée sans supplément selon les barèmes tarifaires, lorsqu'elle permet au voyageur (de bonne foi) d'être en règle.

32.4 Distribution hors gares

Dans le cadre du schéma de distribution du TER Occitanie et en complément de la distribution dans les points d'arrêts, un réseau de partenaires est équipé d'outils de distribution, leur permettant de vendre des billets TER selon les modalités définies par SNCF Mobilités.

32.5 Distribution à distance

Afin d'offrir plus de souplesse aux voyageurs, SNCF Mobilités développe des outils de vente en lien avec les technologies existantes (internet, réseaux fixe et mobile, ...) en

collaboration avec la Région. En complément aux canaux à distance TER, la distribution de la gamme régionale pourra se faire sur d'autres canaux digitaux, notamment le site de vente national SNCF pour les produits tels que défini en Annexe 6.

32.6 Distribution des titres de transport des autocars du Réseau Routier Régional (RRR)

En complément des outils de distribution développés par la Région, SNCF Mobilités assure la vente des titres de transport des autocars du RRR selon les modalités définies en Annexe 6.

ARTICLE 33 Accompagnement et actions contre la fraude

La circulation des trains est prioritaire par rapport à l'accompagnement. L'absence d'accompagnateur ne justifie pas la suppression d'un train, sauf pour des raisons de sécurité liées à l'exploitation ferroviaire.

SNCF Mobilités contrôle la validité des titres de transport. Le taux de fraude est calculé par une enquête annuelle, prise en charge par SNCF Mobilités.

Dans le contexte du renforcement de la lutte contre la fraude, SNCF Mobilités met en service des équipes de contrôle mobiles. Les équipes de contrôle mobiles peuvent être déployées sur l'ensemble du réseau, notamment les lignes avec un taux de fraude élevé.

Les circulations entre Arènes et Colomiers (ligne Toulouse – Auch), font l'objet d'un accord tarifaire. Sur cette section de ligne, des équipes de contrôle mobiles pourront être déployées également, en gare, par l'opérateur du transport urbain en coopération avec SNCF Mobilités.

Le descriptif du dispositif de lutte contre la fraude est repris en Annexe 14.

SNCF Mobilités produit annuellement une statistique du nombre de régularisations, du taux de recouvrement des amendes et du résultat financier.

ARTICLE 34 Prévention et sûreté

34.1 Dispositions générales

La sûreté à bord des trains et des autocars TER est assurée par SNCF Mobilités sous son entière responsabilité dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

La sûreté dans les trains et dans les autocars TER exploités par SNCF Mobilités comprend non seulement les atteintes aux biens et aux personnes mais elle implique également le traitement du sentiment d'insécurité, la lutte contre la fraude et des actions de prévention.

Les actes de délinquance font l'objet de l'établissement régulier de tableaux de bord permettant de les comptabiliser, de les répertorier et d'en assurer l'analyse et le suivi. Ces tableaux de bord sont décrits au sein de l'Annexe 10.3.

SNCF Mobilités s'engage à être systématiquement partie prenante aux contrats nationaux et régionaux de sécurité.

S'agissant spécifiquement des actes de vandalisme, et dans le cadre de ses obligations juridiques de garde et d'entretien en lien avec ces actes, ces obligations sont reprises dans l'Article 20.

34.2 Sûreté dans les trains

Les responsabilités de la Région sont déterminées par le décret n° 2008-857 du 27 août 2008, précisant les modes de concours apportés par les Autorités Organisatrices aux actions de prévention de la délinquance. Il prévoit notamment la communication régulière

au Préfet des informations relatives aux faits de délinquance commis dans le cadre du Service, et aux mesures prises de prévention de la délinquance et de protection des usagers et des personnels de ces services contre de tels actes.

SNCF Mobilités informe la Région des actions qu'il met en œuvre visant à améliorer la sécurité dans les trains, ainsi que la protection des biens à l'encontre des actes malveillants. SNCF Mobilités présente dans le cadre du rapport annuel, un bilan chiffré des dégradations subies par les biens liées à des actes de vandalisme. SNCF Mobilités concerte la Région sur le programme qu'il envisage de mettre en œuvre à l'encontre des actes de vandalisme.

Pour permettre à la Région de répondre à ses obligations au titre du décret précité, SNCF Mobilités s'engage à :

- assister la Région dans la définition des mesures de nature à prévenir des actes de délinquance dans les trains et à protéger les usagers et les personnels ;
- assister la Région dans la définition des modalités d'évaluation de ces mesures ;
- transmettre à la Région toutes les données relatives à l'information du représentant de l'Etat dans les Départements sur les faits de délinquance dans les trains et les mesures prises de prévention.

SNCF Mobilités poursuit ses actions en matière d'accompagnement des trains par des équipes de médiation. Les trains concernés sont des trains scolaires sur les lignes Nîmes-Langogne-Mende, Montpellier-Béziers-Saint-Chély-d'Apcher et sur les trains de la ligne Nîmes-Le Grau du Roi.

34.3 Sûreté dans les gares

La sûreté dans les gares et points d'arrêt relève de la responsabilité de l'entité autonome Gares & Connexions et est assurée par elle. Un travail de coordination est assuré par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités, via son entité autonome Gares & Connexions doit prendre toutes les mesures pour prévenir les actes de vandalisme. SNCF Mobilités engage des actions de prévention pour la protection du Matériel Roulant, notamment des missions de police ferroviaire, la sécurisation (gardiennage, clôture...) des sites de remisage....

ARTICLE 35 Communication

La communication, au sens des stipulations du présent Article, recouvre l'ensemble des actions et moyens mis en œuvre pour :

- faire connaître et valoriser le service public de transport régional ;
- promouvoir l'offre de transport, développer le trafic et les recettes du trafic.

La Région et SNCF Mobilités se coordonnent dans la mise en œuvre de la communication.

35.1 Communication commerciale

La communication commerciale recouvre l'ensemble des actions et des supports de communication mis en œuvre pour assurer la promotion des services, tarifs et produits.

SNCF Mobilités élabore et assure la mission de communication commerciale, qui vise à développer le trafic et les recettes.

SNCF Mobilités présente chaque année à la Région un plan de promotion prévisionnel annuel au plus tard le 15 septembre de l'année N-1. Ce plan prévisionnel contient a minima :

- la liste des opérations envisagées, leur calendrier, portée et durée ;
- les produits imprimés et leurs canaux de diffusion ;

- la diffusion des produits par voie électronique.

Toute action commerciale doit pouvoir être relayée sur le portail internet TER.

Préalablement à toute action de communication commerciale, SNCF Mobilités transmet à la Région le contenu de l'action envisagée. En l'absence de réponse de la Région sous huit (8) jours francs, SNCF Mobilités met en œuvre l'action.

A l'issue de l'opération, SNCF Mobilités transmet à la Région dans un délai de dix (10) jours ouvrés les premiers résultats et au trente (30) du mois M+2 au plus tard un bilan synthétique des opérations, comprenant :

- les modalités de réalisation de l'opération ;
- le nombre de produits vendus ;
- l'analyse de l'efficacité de l'opération.

SNCF Mobilités s'engage sur une enveloppe forfaitaire budgétaire annuelle récurrente de un million (1 000 000) € au titre du plan de communication commerciale annuelle. Elle pourra être ajustée annuellement d'entente entre les Parties. Tous les affichages à bord des trains sont du ressort de la présente convention. L'avis de la Région est requis préalablement au lancement de toute consultation pour des contrats de publicité. Cette disposition prime sur toute autre disposition prise par SNCF Mobilités par ailleurs.

35.2 Communication institutionnelle

La Communication institutionnelle couvre l'ensemble des moyens et actions tendant à faire connaître et valoriser la politique de la Région et son rôle d'Autorité organisatrice, dans l'objectif global de développement de l'usage des transports publics sur le territoire régional.

Financée par la Région et réalisée sur l'initiative de cette dernière, et au besoin en association avec SNCF Mobilités, la communication institutionnelle s'articule notamment autour de deux axes :

- la communication dite « générale » qui a pour objet de valoriser la politique menée par la Région dans sa mission d'aménagement du territoire et de développement du transport public régional ;
- la communication dite « particulière » qui a pour objet de valoriser des améliorations du Service décidées par elle ou les opérations directement liées au Service, notamment les inaugurations, organisations d'évènements, campagnes de notoriété...

Dans l'hypothèse où la Région décide de la mise en œuvre d'une campagne de communication institutionnelle concernant le Service, elle informe SNCF Mobilités du contenu de ladite campagne quinze (15) jours ouvrés avant sa mise en œuvre.

SNCF Mobilités peut être amenée à diffuser aux abonnés du Service, sur demande de la Région, des informations de communication régionale relatives au Service, en respectant un préavis de vingt (20) jours ouvrés avant sa mise en œuvre.

La Région dispose de la possibilité de relayer sa politique régionale de transports à bord des trains et dans les gares.

- à bord des trains : les espaces d'affichage disponibles dans chaque train sont mis à la disposition permanente de la communication régionale sans contrepartie financière, en respectant un préavis de vingt (20) jours ouvrés avant sa mise en œuvre ;
- en gare : les espaces d'information sur le service public ferroviaire de transport de voyageurs dans chaque gare peuvent être utilisés pour de la communication régionale, après accord obtenu auprès de Gares & Connexions.

La Région peut mener, dans le respect des obligations réglementaires afférentes, des opérations de distribution personnalisée dans les gares, de flyers et/ou matériel publici-

taire, supports rédactionnels spécifiques après accord obtenu auprès de Gares & Connexions. Elle en informe préalablement SNCF Mobilités en respectant un préavis de quinze (15) jours ouvrés avant sa mise en œuvre.

35.3 Communication évènementielle

Dans le cadre de l'organisation d'évènements de promotion du TER en gare ou à l'extérieur, la Région et SNCF Mobilités s'informent mutuellement dans un délai compatible avec l'évènement envisagé.

35.4 Charte graphique

La charte graphique est constituée par l'identité visuelle et les logos joints en Annexe 16.

La Région se réserve le droit de définir une identité propre pour le transport régional de voyageurs.

En cas de demande de modifications de la charte graphique de la Région sur les équipements, installations fixes, ou matériels roulant ferroviaires et/ou routiers, cette dernière prend en charge les conséquences financières par avenant.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la communication régionale, les règles d'utilisation des signes graphiques sont les suivantes.

35.4.1 Utilisation des logos :

L'utilisation conjointe des deux logos (Autorité Organisatrice et SNCF Mobilités) est systématiquement privilégiée lors de toute opération de communication, qu'elle soit commerciale, évènementielle ou institutionnelle, relative au Service.

À cette fin, chaque Partie informe l'autre des évolutions des logos susmentionnés. Ces modifications sont prises en compte dans les opérations de communication dès que possible et font l'objet d'une mise à jour de l'Annexe 16.

Lorsqu'une des Parties souhaite utiliser son logo sans le logo de l'autre Partie pour une opération ou un évènement relevant du champ de la présente convention, elle doit l'en informer au moins un (1) mois à l'avance.

La Région et SNCF Mobilités conservent en toutes circonstances la possibilité de refuser l'apposition des logos visés au présent Article.

35.4.2 Marque SNCF :

L'EPIC SNCF est titulaire de la marque semi-figurative SNCF déposée le 17 décembre 2013 sous le n° 4055370, en classes 9 ; 12 ; 16 ; 18 ; 25 ; 28 ; 35 ; 36 ; 39 ; 41 et 43, ci-après désignée la Marque SNCF.

Au titre de la Convention, la Région bénéficie d'une licence non exclusive d'exploitation de la marque SNCF pour l'ensemble des produits et services visés sur les certificats d'enregistrement (ci-après la « Licence SNCF »). La Région est autorisée à utiliser, reproduire et apposer la marque SNCF à titre gratuit, sur tous supports dans les conditions ci-après exposées, en France et ce pour la durée de la Convention.

L'usage de la marque SNCF est strictement limité à l'exécution de la Convention et ne peut en aucun cas être étendu unilatéralement à d'autres opérations de communication ou à d'autres supports, sauf accord préalable et écrit de SNCF Mobilités.

Les visuels de la marque SNCF doivent garder leur caractère intrinsèque et ne doivent en aucun cas faire l'objet de modification, ni d'utilisation autres que celles liées à la Licence SNCF.

La Région s'engage, à exploiter la marque SNCF, pendant toute la durée de la Convention dans le respect des lois et règlements en vigueur. Cette exploitation doit être conforme aux règles d'utilisation de la marque SNCF ainsi qu'à la charte graphique figurant en Annexe 16.

La Région reconnaît que la marque SNCF est une marque notoire, qu'elle bénéficie d'une image de prestige qui doit être préservée. La Région s'interdit d'enregistrer, en son nom ou pour son compte, la marque SNCF.

La Région s'engage à signaler sans délai à SNCF Mobilités, par écrit, toutes les atteintes à la marque SNCF dont elle pourrait avoir connaissance.

La Région ne peut transférer ou sous-licencier tout ou partie des droits et obligations nés de la Licence SNCF, à défaut d'accord préalable, exprès et écrit de SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités se réserve le droit de résilier la Licence SNCF en cas de non-respect par la Région de l'une des obligations prévues au présent Article. Dans ce cas, la Licence SNCF peut être résiliée de plein droit, trente (30) jours ouvrables après la première présentation d'une lettre de mise en demeure, adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, à la Région, restée sans effet, sans qu'il soit besoin d'accomplir aucune formalité judiciaire. Ladite résiliation ne portera pas préjudice à l'obtention en justice de tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre SNCF Mobilités du fait de l'inexécution par la Région de ses obligations nées de la Licence SNCF.

En cas de résiliation ou de non reconduction de la Licence SNCF, la Région s'engage à cesser d'utiliser et d'exploiter la marque SNCF.

En cas de décision judiciaire devenue définitive prononçant la nullité de la marque SNCF, la Licence SNCF est résiliée de plein droit.

Au cas où l'une des stipulations de la Licence SNCF est déclarée non-valide ou non-applicable, ladite stipulation reste applicable et la Licence SNCF est modifiée, de façon à donner un effet maximum à l'objectif initial. Les stipulations restantes demeurent en vigueur et ont plein effet.

ARTICLE 36 Devoir de conseil et d'assistance à la Région

36.1 Mission d'assistance et de conseil

Dans le cadre de l'exécution de la présente convention, SNCF Mobilités assure auprès de la Région une mission d'assistance technique relative au fonctionnement du Service, permettant à celle-ci de bénéficier de son savoir-faire et de son expérience dans le domaine des transports ferroviaires.

SNCF Mobilités propose à la Région chaque année un ensemble de mesures visant à améliorer la qualité et la fréquentation du Service par des investissements nouveaux, des actions de communication, des évolutions de la structure tarifaire, des actions en faveur de l'environnement et des modifications de l'offre.

SNCF Mobilités est consulté en tant qu'exploitant sur tous les projets susceptibles d'avoir une incidence sur le Service et procède à l'évaluation de tous les projets de modifications de l'offre.

Cette mission est réalisée dans le cadre de la Contribution Financière versée par la Région, dans les limites fixées à l'Article 36.2.

36.2 Mission d'étude

36.2.1 Etudes courantes confiées à SNCF Mobilités

SNCF Mobilités réalise l'ensemble des études « courantes » nécessaires à l'exécution des missions qui lui sont confiées au titre de la présente convention. SNCF Mobilités en assure la définition en concertation avec la Région, la conduite et le contrôle. Ces études courantes concernent :

- les études préalables aux modifications mineures du Service, en préparation de la mise en œuvre du Service Annuel, sauf refonte dudit Service,

- les études préalables à l'adaptation de tarifs existants et à la mise en place de nouveaux produits tarifaires dans les conditions prévues par la présente convention, sauf remise à plat de la gamme tarifaire (prise en charge dans les conditions visées à l'Article 36.2.2),
- les études préalables à l'acquisition ou à la modernisation des Matériels Roulants,
- les études sur la modification des services en gare en coordination avec l'entité Gares & Connexions et sur la distribution en gare,
- l'actualisation du schéma de distribution tel que prévu à l'Annexe 6 (commercialisation),
- l'analyse des résultats des mesures du taux de fraude tels que définis à l'Article 34.

Réalisation d'étude SimuTER dans le cadre de la présente convention :

Il est convenu entre les Parties d'intégrer la réalisation d'un volume annuel d'études d'axe établi sur la modélisation SimuTER.

En fonction des demandes d'étude souhaitées par la Région, un plan de charge annuel indicatif est transmis par cette dernière à SNCF Mobilités au plus tard le 30 novembre de l'année N-1, dans la limite de huit (8) études d'axe par an. Il est ajusté, le cas échéant, au cours de l'année N dans le respect de cette même limite.

A partir des priorisations exprimées par la Région, SNCF Mobilités s'engage à fournir le résultat d'étude au plus tard sous un (1) mois pour une étude simple, deux (2) mois pour une étude complexe après validation du cahier des charges.

Les études d'axe se déclinent selon l'organisation suivante:

- la Région fournit à SNCF Mobilités un cahier des charges comportant a minima :
 - un projet de grille horaire 24h (ou à défaut une trame 2h), renseigné du régime de circulation d'une semaine type (ou pour un jour type dimensionnant)
 - l'année de mise en service souhaitée, ou éventuellement du phasage envisagé
 - les types de matériel à affecter (facultatif)
- SNCF Mobilités et la Région s'accordent sur :
 - les hypothèses du Taux de Croissance Annuel Moyen (TCAM) retenues sur l'axe
 - le standard de confort des voyageurs attendu (place assise impérative ou tolérance à l'abord des 2 métropoles régionales)
 - le cas échéant, tout paramètre jugé dimensionnant par les Parties (exemple : le mode de lutte anti-fraude)
- SNCF Mobilités réalise, à titre de livrables :
 - une réunion de présentation des résultats de l'étude d'axe
 - la transmission au format informatique du rapport d'étude comportant les volets suivants :
 1. des éléments de cadrage des besoins de transports tous modes et tous motifs le long de l'axe, ainsi que la part modale actuellement réalisée par TER
 2. un bilan économique prévisionnel (charges, recettes, fréquentation, parc matériel) :
 - soit pour 3 scénarios ou variantes modélisés sur une semaine type par étude d'axe au maximum

- soit pour 3 scénarios modélisés sur un jour dimensionnant défini préalablement, le scénario préférentiel retenu sera complété par les autres jours de la semaine et 3 tests par axe (par exemple : décalage d'un train, test de mise en navette sur une certains trains en section peu fréquentée vs coupe-accroche de capacité) pourront être demandés par la Région et feront l'objet d'une évaluation sommaire par comparaison avec la base 100 du scénario sur lequel le test est effectué (à l'image du travail mené sur les axes Auch et Latour-de-Carol dans le cadre de la présente convention)
- 3. un graphique Espace-Temps 24h pour les axes en voie unique, renseigné des éventuelles incompatibilités techniques identifiées
- 4. un visuel de l'adéquation (train par train et gare par gare) entre la capacité d'emport des circulations et la charge voyageurs attendue

Le coût forfaitaire de ces études d'axe d'un montant de cent cinquante mille euros (150 000 €) par an est intégré dans le forfait de charges C1.

Au-delà de ce forfait, des études spécifiques SimuTER pourront être réalisées à la demande de la Région comme indiqué ci-après et facturées par SNCF Mobilités dans le cadre des charges C2.

36.2.2 Autres études réalisées par SNCF Mobilités :

Au-delà de cet ensemble d'études courantes, SNCF Mobilités peut être amené à réaliser toutes autres études liées au service public de transport régional de voyageurs qui lui seraient demandées par la Région, notamment les programmes d'études particuliers (marché, matériel, infrastructure,...). Ces études spécifiques font l'objet d'une rémunération et d'une contractualisation spécifiques ou facturées en C2, et arrêtées annuellement dans le cadre de la définition de la contribution prévisionnelle.

SNCF Mobilités conserve également la possibilité de mener et financer toute étude dans les différents domaines de son activité, et sous sa propre responsabilité et en informe la Région du résultat de ces études à l'exception de celles en lien avec l'organisation interne de SNCF Mobilités. SNCF Mobilités s'engage à fournir son concours, et éventuellement sa participation, par des informations utiles à la Région pour lui permettre de mener avec les autres Autorités Organisatrices un programme coordonné d'évolution des services publics de transports de personnes ou pour la réalisation d'études ou d'enquêtes liées au transport régional. Lorsque les demandes nécessiteront la mise en œuvre de moyens spécifiques, elles feront l'objet d'une concertation préalable.

Les résultats des études commandées par la Région et réalisées par SNCF Mobilités dans le cadre de ses missions doivent être transmis à la Région. La Région peut les utiliser pour la réalisation de documents internes et externes.

Dans le cas d'études mentionnées aux premier et troisième alinéas du présent Article, la transmission de ces résultats à des tiers par leurs auteurs est subordonnée à un accord préalable de la Région. A cet effet, SNCF Mobilités s'engage à régulariser sans autre contrepartie financière, à première demande de la Région, un contrat de cession des droits de propriété intellectuelle portant sur les résultats des études ainsi réalisées, conformément aux dispositions de l'article L 131-3 du Code de la propriété intellectuelle. Celui-ci emportera cession de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle.

36.2.3 Autres études réalisées par la Région :

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

SNCF Mobilités s'engage à fournir les informations nécessaires à la Région, sous réserve du respect des stipulations de l'Article 73 relatif à la confidentialité et sous réserve des documents relevant du secret industriel et commercial de SNCF Mobilités.

La Région associe en tant que de besoin SNCF Mobilités 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. La Région communique ces études à SNCF Mobilités.

TITRE IV – REALISATION ET QUALITE DU SERVICE

ARTICLE 37 Continuité du Service

37.1 Obligation de continuité du service public de transport régional de personnes, services non assurés

SNCF Mobilités est tenu d'assurer la continuité du service public régional de transports de voyageurs qui lui est confié par la Région, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure ou cas exonératoires (cf. Article 7.2 de la présente convention), le cas échéant par la mise en place d'un service routier de substitution.

SNCF Mobilités prend toutes les mesures nécessaires pour limiter l'occurrence et la portée de tels services non assurés.

Sauf cas de force majeure ou cas exonératoires selon les stipulations de l'Article 7.2, SNCF Mobilités supporte les conséquences financières des services non assurés.

37.2 Engagements en cas de perturbations prévisibles

Dans les conditions prévues par les articles L. 1222-1 et suivants du Code des transports sur le « dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs », SNCF Mobilités est chargé de l'élaboration d'un Plan de Transports Adapté (PTA), dont les priorités de desserte et les niveaux de services sont définis avec la Région. Les PTA sont élaborés en coordination avec l'AOT et soumis à la Région pour validation.

La présente convention distingue les perturbations prévisibles pour cause de plans de travaux (2° de l'article L. 1222-2 du Code des transports), des autres perturbations prévisibles, mentionnées dans ce même article.

Après chaque perturbation, SNCF Mobilités communique à la Région un bilan mensuel des PTA. Ce bilan devra être conforme à l'Annexe 12.1.

SNCF Mobilités établit en outre une évaluation annuelle des incidences financières de l'exécution de ces plans et dresse la liste des investissements nécessaires à l'amélioration de leur mise en œuvre. Cette évaluation publique est annexée au rapport annuel prévu à l'Article 59.4. En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du PTA dont SNCF Mobilités serait responsable, il met en application les dispositions de l'article L. 1222-11 du Code des transports.

Engagements particuliers en cas de travaux programmés :

- Conformément à l'article L. 1222-4 du même Code, pour pallier pareille situation et assurer la continuité du Service, SNCF Mobilités définit un Plan de Transports Adapté Travaux (PTA-T) qui décrit les services ferroviaires et/ou routiers prévus pendant cette période sous forme d'horaires. Le PTA-T prend en compte toutes les perturbations prévisibles et causées par des plans de travaux (plages des travaux) au cours du Service Annuel en cause.
- Pour la période dans laquelle des travaux planifiés sont exécutés, le PTA-T est la base de la prestation due et de la rémunération de SNCF Mobilités (Offre de référence actualisée).
- Après chaque perturbation, SNCF Mobilités communique à la Région un bilan détaillé de l'exécution du Plan de Transports Adapté ainsi qu'un état d'interruption du Service. Ce bilan doit être conforme à l'Annexe 12.1 et fourni à la Région, au plus tard trente (30) jours après la perturbation. En fin de mois, SNCF Mobilités

fournit également un bilan mensuel des PTA. Ce bilan doit être conforme à l'Annexe 12.2 et fourni à la Région vingt (20) jours après le mois échu.

L'information des voyageurs est mise en œuvre conformément aux stipulations de l'Article 28.

37.3 Engagements particuliers en cas d'autres perturbations prévisibles

Pour les cas de grève, conformément à l'article L. 1222-4 du Code des transports, pour pallier pareille situation et assurer la continuité du service, SNCF Mobilités définit par avance un Plan de Transports Adapté Grèves (PTA-G) conformément à l'Annexe 1.4, sur la base des critères suivants :

- a) Les besoins de déplacements prioritaires (domicile – travail en hyper pointe, déplacements scolaires) avec maintien en priorité des circulations les plus fréquentées et de la desserte des gares aux flux les plus importants ;
- b) L'existence ou non d'offres alternatives en transport public ;
- c) Le degré de la gêne occasionnée par une absence de transports publics notamment le niveau de saturation des axes routiers ;
- d) L'homogénéité du service public à l'échelle régionale dans une logique d'aménagement du territoire équitable.

Le PTA-G est à élaborer en coordination avec la Région, et figure en Annexe 1.4. La Région peut demander son évolution pour l'adapter aux modifications de la fréquentation, de l'infrastructure. Il est mis à jour suite à modification de l'Offre théorique.

En situation perturbée prévisible, SNCF Mobilités met en œuvre le PTA-G, en retenant le niveau de service adapté à l'importance et à la localisation de la perturbation, ainsi qu'à sa situation propre. Le niveau de service du PTA-G est actualisé quotidiennement par SNCF Mobilités pour tenir compte de l'évolution et de la durée de la perturbation.

En parallèle, l'information des voyageurs est mise en œuvre conformément aux stipulations de l'Article 28.

37.4 Engagements en cas de perturbations non prévisibles

SNCF Mobilités s'engage à mettre en place toutes les actions d'urgence et de substitution pour permettre la meilleure prise en charge objectivement possible des voyageurs.

SNCF Mobilités informe la Région dans les meilleurs délais des circonstances des perturbations du Service, de leurs effets et des mesures adoptées pour pallier ces interruptions.

Si SNCF Mobilités invoque la survenance d'un cas de force majeure ou cas exonérateurs, elle informe la Région dans les meilleurs délais par le biais d'envoi de SMS et/ou de courriels à la Région, en précisant la nature de l'événement, la ou les perturbation(s) en résultant ou susceptible(s) d'en résulter et les mesures mises en œuvre ou envisagées pour en atténuer les effets.

ARTICLE 38 Réalisation de l'offre

38.1 Principes généraux

Afin de mieux répondre aux attentes des usagers, la Région définit le niveau de qualité du service. La Région contrôle la performance du service public ferroviaire régional de transport de voyageurs au travers de trois indicateurs :

- fiabilité (réalisation de l'offre) ;
- ponctualité ;
- respect des compositions (sur une liste de trains préétablie).

Les critères précis de chacun de ces domaines et les modalités (périodicité, méthode de mesure, contrôle) selon lesquelles chacun de ces critères est mesuré sont détaillés ci-après. SNCF Mobilités est intéressé aux résultats obtenus. Le système d'intéressement se traduit notamment par des bonus ou malus en fonction de l'atteinte ou non des objectifs définis pour chaque critère. La non-réalisation de l'offre par SNCF Mobilités donne lieu à une réfaction dont les modalités sont précisées ci-après.

38.2 Fourniture de données

La Région doit être en mesure d'objectiver et de contrôler le suivi de la réalisation des prestations en matière de conformité de l'offre réalisée définie à l'Article 38.1. Pour cela, SNCF Mobilités :

- fournit des rapports journaliers, mensuels et annuels selon les stipulations de l'Article 59;
- fournit des consolidations mensuelles des données, transmises à J+20 le mois suivant ;
- fournit les données journalières brutes exploitables de mesure de la qualité issues du logiciel SNCF Mobilités. Ces données sont transmises à J+1 avant 12H00 les jours ouvrés.

En cas de changement du logiciel de suivi de la réalisation de l'offre, SNCF Mobilités assure un niveau équivalent de reporting dans la mesure du possible.

A la demande de la Région, SNCF Mobilités rédige des rapports thématiques sur des manquements majeurs constatés et les mesures pour y remédier.

La liste des données à transmettre *a minima* est soumise à proposition de SNCF Mobilités conformément aux éléments stipulés au sein de l'Annexe 12.2. La qualification des motifs de suppression et de non-punctualité (prévisibles et non prévisibles) figure dans la même Annexe. SNCF Mobilités fera ses meilleurs efforts pour assurer la pérennité de la liste de ces motifs pendant la durée de la présente convention.

La Région est libre d'exploiter les données transmises par SNCF Mobilités relatives à la réalisation de l'offre, à l'exception des données financières dont la communication est réservée à ses seules instances internes.

SNCF Mobilités présente les plans d'actions relatifs aux problématiques relevées, pour ce qui concerne les causes maîtrisables par SNCF Mobilités.

Pour les causes dites « Réseau », SNCF Mobilités sollicite SNCF Réseau afin d'être en capacité de présenter à la Région l'ensemble des actions « infrastructures » mises en œuvre pour améliorer la qualité de service.

La Région se réserve le droit, après information préalable de SNCF Mobilités, de mener des mesures concernant la réalisation de l'offre ou bien de laisser un tiers exercer ce contrôle, dans les conditions définies à l'Article 58.

38.3 Fiabilité (réalisation de l'offre)

La fiabilité (réalisation de l'offre) des trains est un enjeu majeur du TER Occitanie et de la présente convention. Les voyageurs souhaitent une offre TER fiable et attendent que le plan de transport annoncé soit parfaitement respecté. SNCF Mobilités doit réaliser l'Offre de référence actualisée, commandée par la Région, sauf cas de force majeure et cas exonérateurs tels que définis à l'Article 7.2.

SNCF Mobilités dispose des outils informatiques permettant d'établir la liste quotidienne des circulations prévues au sein de l'Offre de transport de référence actualisée et ayant été supprimées avec la cause effective de suppression. Tous les trains régionaux sont suivis et contrôlés quant à la réalisation du Plan de Transport. Ces éléments permettent d'établir une liste mensuelle exhaustive des suppressions du TER Occitanie et d'en préciser les motifs.

38.3.1 Pénalités et réfections

Tout train non circulé donne lieu à une diminution de la Contribution Financière versée par la Région, dans les conditions suivantes :

Barèmes des pénalités :

Les barèmes applicables pour les Tkm supprimés (hors cas de force majeure ou cas exonérateurs convenus entre les Parties) au-delà d'une franchise de 1% (hors grèves sur mot d'ordre national extérieur à SNCF Mobilités et grèves interprofessionnelles) sont les suivants :

- Barème par Tkm supprimé pour cause TER autre que grève :

barème 1 a : 1,5 € par train substitué

barème 2 a : 6,5 € par train non substitué

- Barème par Tkm supprimé pour les grèves (autres que sur mot d'ordre national extérieur à SNCF Mobilités et interprofessionnelles)

barème 1 b : 1,5 € par train substitué

barème 2 b : 3 € par train non substitué

$$\begin{aligned} \text{Pén } n = & [(Tkmn - TkmFn) \times (Tkm \text{ TER } n \text{ substitués} / Tkmn) \times \text{barème 1 a}] + \\ & [(Tkmn - TkmFn) \times (Tkm \text{ TER } n \text{ non substitués} / Tkmn) \times \text{barème 2 a}] + \\ & [(Tkmn - TkmFn) \times (Tkm \text{ G } n \text{ substitués} / Tkmn) \times \text{barème 1 b}] + \\ & [(Tkmn - TkmFn) \times (Tkm \text{ G } n \text{ non substitués} / Tkmn) \times \text{barème 2 b}] \end{aligned}$$

avec :

- Pén n : montant des pénalités pour non réalisation de l'Offre actualisée de l'année N pour causes TER ou grèves (autres que grèves nationales ou interprofessionnelles) exprimé en € ;

- Tkmn : nombre de Tkm supprimés de l'année N pour causes TER et grèves (hors grèves nationales ou interprofessionnelles et causes réseaux), déduction faite des Tkm supprimés en cas de force majeure et événements assimilés tels que définis à l'Article 7.2 pour l'année N.

- TkmFn : nombre de Tkm correspondant à 1 % de l'Offre de référence actualisée (franchise) de l'année N ;

- Tkm G n : nombre de Tkm supprimés pour cause de grève (hors grèves nationales ou interprofessionnelles) pour l'année N ;

- Tkm TER n : nombre de Tkm supprimés pour causes TER, pour autre motif que grèves (hors grèves nationales ou interprofessionnelles et causes réseaux) déduction faite des Tkm supprimés en cas de force majeure et événements assimilés tels que définis à l'Article 7.2 pour l'année N.

Si Tkmn est inférieur ou égal à TkmFn alors Pén n sera égal à zéro (0) €.

Les pénalités sont prises en compte dans le cadre du décompte final décrit à l'Article 52.

Barèmes des réfections de charges :

Le barème des réfections de charges applicable pour les Tkm supprimés est le suivant :

Barème par Tkm supprimé pour cause de grèves sur mot d'ordre national extérieur à SNCF Mobilités et grèves interprofessionnelles :

barème 1 b : 1,5 € par train substitué

barème 2 b : 3 € par train non substitué

$$\text{Réf n} = [(\text{Tkm GN n substitués} \times \text{barème 1b}) + (\text{Tkm GN n non substitués} \times \text{barème 2b})]$$

avec :

- Réf n : montant des réfections pour les Tkm supprimés pour causes de grèves nationales ou interprofessionnelles, substitués ou non, de l'année N exprimé en € ;

- Tkm GN n : nombre de Tkm supprimés pour causes de grèves nationales ou interprofessionnelles pour l'année N.

Pour les Tkm supprimés pour causes relevant de SNCF Réseau, les Parties conviennent du versement à la Région par SNCF Mobilités d'un montant à hauteur du Système d'Amélioration de la Performance (SAP) tel que validé par l'ARAFER.

Les barèmes objet du présent article 38.3 font l'objet d'une indexation annuelle selon la formule définie à l'Article 47.

38.3.2 Amélioration de la fiabilité

L'indicateur de non fiabilité lié à l'activité TER est défini comme étant le nombre de trains supprimés pour causes TER divisé par le nombre de trains supprimés toutes causes.

L'objectif de non fiabilité, lié à l'activité TER (trains supprimés pour causes TER), pour la période 2018 à 2025 sur le périmètre de la Région Occitanie, est repris dans le tableau ci-dessous :

Année	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Objectif	0,90%	0,85%	0,80%	0,78%	0,75%	0,73%	0,70%	0,70%

Le taux de non fiabilité lié à l'activité TER réalisé est comparé annuellement à l'objectif annuel tel que précisé à l'alinéa précédent et donne lieu à un intéressement.

Si, pour une année donnée, la performance dépasse l'objectif de l'année en question, SNCF Mobilités reçoit un bonus forfaitaire de deux cent mille euros (200 000 €). Si, pour une année donnée, la performance est en deçà de l'objectif de l'année en question, SNCF Mobilités subit un malus forfaitaire de deux cent mille euros (200 000 €).

38.4 Ponctualité

Les voyageurs du TER Occitanie attendent une arrivée du train à l'heure. La ponctualité doit permettre la programmation raisonnable de leurs déplacements y compris en correspondance.

Suivi de l'indicateur

SNCF Mobilités dispose des outils informatiques permettant d'établir une image quotidienne de la ponctualité des circulations du réseau. Tous les trains du TER qui circulent sur le périmètre sont mesurés. Chaque train est identifié avec le retard éventuel et la cause effective du retard. Ces éléments permettent d'établir des taux mensuels moyens de la ponctualité ou de retards.

SNCF Mobilités pratique une mesure aux terminus de chaque train, avec une marge d'acceptabilité du retard limitée à cinq minutes cinquante-neuf secondes (5'59").

Quatre types de mesures sont pris en compte dans le cadre du suivi de la ponctualité des circulations :

- *indicateur 1 (« ponctualité globale »)* : taux de ponctualité à l'arrivée des trains à 5'59" toutes causes confondues (exploitation et réseau) et toutes circulations. Ce taux est décomposé par axes.
- *indicateur 2 (« classement du TER Occitanie »)* : rang obtenu au classement annuel par la Direction Régionale TER Occitanie de SNCF Mobilités au sein de l'ensemble des Activités TER de France pour la régularité toutes causes confondues, mesurée à 5'59";
- *indicateur 3 (« suivi des trains à irrégularité chronique »)* : nombre de trains du quotidien ayant circulé vingt (20) fois par mois minimum et ayant une irrégularité supérieure aux seuils définis en Annexe 12.2, mesuré sur trois mois glissants ;
- *indicateur 4 (« suivi des trains sensibles »)* : taux de ponctualité à 5'59" des trains listés en Annexe 12.2;
- *indicateur 5 (« ponctualité à l'origine »)* : taux de ponctualité au départ à zéro (0) minute dans les gares de la Région Occitanie qui ont des trains TER Origine, tels que précisés en Annexe 12.2.

Mécanismes financiers et intéressement

L'objectif de ponctualité au terminus est fixé en pourcentage (moyenne annuelle) et évolue comme suit :

Année	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Objectif ponctualité	89,0%	90,3%	91,0%	91,2%	91,5%	91,7%	92,0%	92,0%

L'objectif de ponctualité au terminus est évalué mensuellement et lié à un système de bonus/malus. Si l'objectif annuel n'est pas atteint, un malus forfaitaire à hauteur de trois cent mille euros (300 000 €) est appliqué. Si l'objectif annuel est atteint, un bonus forfaitaire à hauteur de trois cent mille euros (300 000 €) est versé à SNCF Mobilités. Ces montants sont réduits de 50% lorsque le résultat de l'année N se situe dans un écart à plus ou moins 0,1 point de l'objectif.

Les indicateurs 2, 3, 4, et 5 sont suivis sans conséquence financière. Néanmoins, la Région s'intéresse régulièrement à ces résultats d'une manière informative.

Afin d'inciter SNCF Mobilités à l'amélioration de la ponctualité voyageurs, la Région souhaite suivre le respect de l'horaire au départ (indicateur 5). Dans ce cadre, il est demandé à SNCF Mobilités de fournir mensuellement un tableau précisant pour chaque gare origine la ponctualité.

Toutes les données relatives à ces indicateurs sont à fournir, telles que définies dans l'Annexe 12.2.

38.5 Respect des compositions

Pour le confort des voyageurs du TER Occitanie, SNCF Mobilités s'engage sur le respect de l'offre capacitaire prévue : respect des compositions des trains, ainsi que les capacités en places assises et debout, telles qu'indiquées en Annexes 1.2 et 12.2.

Par ailleurs, en cas de besoin avéré de modification de la composition d'un train, SNCF Mobilités propose à tout moment à la Région des adaptations de la capacité (en fonction du parc de Matériels Roulants disponible), par une modification de la commande de la Région, avec chiffres de fréquentation à l'appui. La Région décide alors de commander ou non la capacité supplémentaire ou en moins, en prenant en compte les évolutions des charges.

Indicateur de suivi

SNCF Mobilités suit la composition journalière réalisée des trains par rapport à la capacité théorique fixée en Annexe 12.2.

SNCF Mobilités fournit à m+2 les résultats de la mesure de l'indicateur sous la forme d'un fichier exploitable des données.

Mécanismes financiers et intéressement

Les trains listés en Annexe 12.2, dont la composition effective offre une capacité d'emport inférieure à celle de leur composition théorique ou de son équivalence (barème d'équivalence repris dans la même annexe) se voient appliquer un malus de cinquante euros (50 €) par train concerné hors cas de force majeure et cas exonérateurs visés à l'Article 7.2, à l'exception des PTA-G ou d'adaptation validée par la Région. Le montant global annuel de cet intéressement sera pris en compte au titre de l'enveloppe affectée au malus qualité de service (plafonné à deux cent mille euros (200 000 €)) au titre de l'année 2018. A la fin du troisième trimestre 2018, les Parties se rapprochent afin de convenir du maintien de l'affectation de cet intéressement en malus qualité de service ou sa transformation en pénalités.

Le malus de cinquante (50) euros objet du présent article 38.5 fait l'objet d'une indexation annuelle selon la formule définie à l'Article 47.

ARTICLE 39 Qualité de service

39.1 Qualité des services en gare et à bord

La définition et la mesure de la qualité portent sur les composantes suivantes, considérées par la Région comme un service de base :

- l'information des voyageurs selon les stipulations de l'Article 28 ;
- la disponibilité des équipements pour les gares (relevant de l'entité autonome Gares & Connexions) ;
- la disponibilité des équipements à bord des trains ;
- le confort ;
- l'accueil ;
- la distribution ;
- la propreté.

39.2 Qualité de services attendue à bord des trains et des autocars TER réguliers

Les obligations contractuelles concernant la qualité de services à bord des trains et des autocars TER réguliers, qui est une mission transversale, résultent notamment des obligations décrites aux Articles 28, 29, 30, 32 et à l'Article 33. SNCF Mobilités respecte les obligations contractuelles et s'assure que les tâches suivantes sont exécutées :

- informer les voyageurs des correspondances en cas de retard ;
- faire ses meilleurs efforts pour assurer les correspondances ;
- s'assurer du bon déroulement du voyage (accueil, confort et propreté) ;
- conseiller et orienter les voyageurs en fonction du schéma de service retenu ;

- assurer la distribution et le contrôle des titres de transport en fonction du schéma de service retenu.

Le dispositif d'information est adapté aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite conformément aux dispositions du règlement (CE) 1371/2007 et de l'Article 17.

La qualité de service à bord des trains et des autocars TER des lignes régulières doit contribuer à rendre confortable et facile l'utilisation du transport public pour les voyageurs, à accroître la fréquentation du réseau régional et à assurer des recettes. Cette qualité de service se manifeste par des trains et des autocars TER réguliers propres (propreté des sièges, des vitres, des équipements intérieurs, des sanitaires, des extérieurs, etc...) et confortables (sièges en bon état, mobiliers ergonomiques, éclairage opérationnel, toilettes disponibles et accessibles dans les trains, etc...).

SNCF Mobilités est responsable du bon entretien des Matériels Roulants ferroviaires. L'intérieur est sans dommage, le niveau de propreté ressenti par les voyageurs est satisfaisant. SNCF Mobilités effectue à cette fin les prestations suivantes :

- nettoyage extérieur et intérieur régulier ;
- élimination dans les meilleurs délais des salissures susceptibles d'occasionner une gêne ;
- élimination dans les meilleurs délais des déchets ;
- mesures préventives pour éviter autant que possible des salissures et des détériorations.

SNCF Mobilités définit ses intervalles de nettoyage et procédures de contrôle afin de répondre aux dispositions de l'alinéa précédent. Dans tous les cas SNCF Mobilités réagit dans les meilleurs délais aux retours des voyageurs concernant la propreté.

SNCF Mobilités oriente la réalisation de la prestation et la communication aux attentes et besoins des clients actuels et potentiels.

39.3 Qualité de services attendue en gare

SNCF Mobilités s'engage à ce que les services prévus au DRG dans les gares de segments b et c et précisés aux Articles 28 et 29, soient réalisés dans une bonne qualité de services, et veille à ce que le même engagement soit pris en considération par l'entité autonome Gares & Connexions dans les gares de segment a.

SNCF Mobilités établit avec l'entité autonome Gares & Connexions et les autres partenaires concernés des standards de services dans les gares.

La Région attend dans les gares de segments a (via l'entité autonome Gares & Connexions), b et c :

- du confort : au niveau des quais, des espaces d'attente, etc. Ce confort passe par :
 - des locaux lumineux, à l'abri du vent, confortables, équipé de mobiliers accessibles aux personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap, et de poubelles répondants aux réglementations fixées par les différents plans nationaux visant à sécuriser l'espace public (type Vigipirate), etc. ;
 - de la signalétique qui doit être claire et précise ;
 - des horaires et des amplitudes d'ouvertures en conformité avec le schéma de service retenu en Annexe 6.
- de l'information : elle doit être conforme à l'Article 28. Le dispositif d'information doit être adapté aux personnes en situation de handicap

et/ou à mobilité réduite conformément aux dispositions du règlement (CE) 1371/2007 et de l'Article 17.

- de la propreté pour l'ensemble des locaux et équipements présents dans les gares. Les standards de propreté sont précisés à l'Annexe 12.3 ;
- des services offerts aux voyageurs conformément au schéma de service retenu en Annexe 6 ;
- de la sûreté notamment vidéo-protection dans les locaux équipés.

L'entité autonome Gares & Connexions de SNCF Mobilités est responsable du bon entretien et fonctionnement des bâtiments et quais des gares, conformément au décret modifié n° 2012-70 du 20 janvier 2012, relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire. L'intérieur est sans dommage, le niveau de propreté ressenti par les voyageurs est satisfaisant.

39.4 Gestion et fourniture des données relatives à la qualité de services

La Région confie à SNCF Mobilités la mesure de la qualité de service produite. SNCF Mobilités assure la maîtrise d'ouvrage du suivi de la qualité produite en ayant recours le cas échéant à un prestataire. Le cahier des charges et le choix du prestataire sont communiqués à la Région.

La Région se réserve, si besoin, le droit de mener des comptages, des enquêtes et des mesures concernant la qualité de service produite dans les trains et dans les gares et haltes de SNCF Mobilités ou de laisser un tiers exercer ce contrôle, dans les conditions définies à l'Article 58.

La Région confie la gestion de la qualité perçue à SNCF Mobilités, qui en assure la maîtrise d'ouvrage. Cette mission intègre la mesure, le suivi et l'animation de la qualité de service perçue.

Pour chaque domaine de la qualité de service, la liste des données à transmettre figure en Annexe 12.3.

La Région est libre d'exploiter les données transmises par SNCF Mobilités relatives à la qualité de service, à l'exception des données financières dont la communication est réservée à ses seules instances internes.

SNCF Mobilités transmet des données sous un format exploitable par la Région et sans suppression des formules de calcul.

SNCF Mobilités est dans l'obligation de proposer des plans d'action pour remédier aux problématiques relevées.

Le formalisme des modalités de la mesure de la qualité et de son reporting est décrit en Annexe 12.3, et transmis par SNCF Mobilités selon les conditions définies à l'Article 72.

39.5 Mesures de la qualité des services produits et de la qualité perçue par les voyageurs

Les mesures de la qualité sont effectuées au travers d'enquêtes de deux types :

- Qualité produite, par le biais de fiches de mesure qui valident la conformité du service selon les exigences de la Région ; ces mesures peuvent être réalisées par des enquêtes de type « clients mystère » ;
- Qualité perçue qui peut être mesurée au travers de sondages réalisés sur le terrain permettant d'évaluer la qualité perçue par les voyageurs.

La Région peut, en cas de besoin, activer des enquêtes de satisfaction sur une thématique de services ou sur des gares présentant un intérêt ou un enjeu particulier.

L'évaluation de la qualité des services produits est réalisée selon la périodicité définie en Annexe 12.3. Pour cela, SNCF Mobilités effectue des relevés de terrain sur l'ensemble des lignes et gares régionales.

L'évaluation de la qualité perçue par les voyageurs est réalisée auprès d'un échantillon des voyageurs conformément à l'Annexe 12.3.

Les critères, la volumétrie et les méthodes appliquées pour la mesure de la qualité des services produits et de la qualité perçue par les voyageurs sont définis à l'Annexe 12.3.

SNCF Mobilités fournit un tableau de bord trimestriel commenté, qui présente pour chaque mois et en cumul annuel l'ensemble des mesures de la qualité produite telles que définies dans l'Annexe 12.3.

La Région publiera régulièrement les résultats des enquêtes qualité.

Intéressement :

Dans le cas où l'objectif annuel n'est pas atteint, un malus forfaitaire annuel de vingt mille euros (20 000 €) est appliqué par objectif non atteint, excepté dans le cas des autocars pour lesquels le malus forfaitaire annuel est ramené à dix mille euros (10 000 €). Le montant maximal annuel du malus est de deux cent mille euros (200 000 €).

Dans le cas où l'objectif annuel est atteint, un bonus forfaitaire annuel de vingt mille euros (20 000 €) est appliqué par objectif atteint, excepté dans le cas des autocars pour lesquels le bonus forfaitaire est ramené à dix mille euros (10 000 €). Le montant maximal annuel du bonus est de deux cent mille euros (200 000 €).

La détermination de ces objectifs annuels sera basée sur les résultats de la première année de la présente convention considérée comme année de référence. Le principe de bonus-malus ne s'applique pas à cette année de référence.

Les objectifs annuels sont définis et contractualisés à partir de la deuxième année de la présente convention.

39.6 Données de pilotage et instance de suivi

SNCF Mobilités met à disposition de la Région les résultats des enquêtes qualité :

- par gare ;
- par ligne ;
- par mois.

SNCF Mobilités et la Région se réunissent en tant que de besoin, et au moins trimestriellement pour présenter le bilan qualité, analyser les résultats des enquêtes et définir le cas échéant des plans d'action.

Les évaluations permettent de repérer des thématiques de vigilance pour analyser les situations et proposer les plans d'action ou des mesures correctives.

39.7 Format des rendus et traitement de demandes spécifiques

Les données sont transmises à la Région sous un format exploitable pour les traitements informatiques, sans suppression des formules de calcul pour les fichiers Excel ou autres tableurs.

Les Parties ne sont pas autorisées à modifier unilatéralement les modalités de remise des documents au cours de la présente convention. Dans le cas où elles souhaitent modifier un document demandé par une Partie, tant sur le fond que sur la forme, ou la périodicité de rendu, les Parties doivent obtenir l'accord préalable de l'autre Partie sur la base d'une proposition motivée. De même, si elles souhaitent remplacer un document, les Parties doivent justifier de la pertinence de sa proposition et ne peuvent mettre en œuvre cette proposition qu'après acceptation expresse de l'autre Partie.

Les charges inhérentes à la fourniture de ces documents et données (conformément à la suite d'Annexes 10) sont incluses dans le forfait de charges C1 versé à SNCF Mobilités.

Les pénalités liées au non-respect des formats et délais du reporting qualité sont précisées au sein de l'Article 60.

TITRE V – RELATIONS A L'USAGER

ARTICLE 40 Règlement Régional Voyageurs Occitanie (RRV)

Le RRV définit les droits et obligations des utilisateurs du service public régional de transport de voyageurs (Annexe 3.4).

Dans ce cadre, SNCF Mobilités s'engage à respecter toutes les dispositions du Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007, sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, en application des articles L.2151-1 et L.2151-2 du Code des transports et conformément aux engagements conventionnels.

Toute modification de ce document est soumise à l'approbation des Parties.

SNCF Mobilités informe les usagers de la faculté qui leur est offerte de disposer du RRV sur simple demande. Un exemplaire du RRV est délivré par SNCF Mobilités à chaque usager qui en fait la demande.

Le RRV fait en outre l'objet d'une diffusion sur les sites internet de SNCF Mobilités et de la Région.

Lorsque le RRV est modifié, la version précédente est actualisée sur le site internet.

ARTICLE 41 Traitement des réclamations des usagers

SNCF Mobilités est destinataire des réclamations et s'engage à mettre en œuvre un dispositif pour traiter les réclamations des voyageurs. SNCF Mobilités répond aux voyageurs par envoi d'un avis de réception 3 jours francs après réception d'un courriel. SNCF Mobilités adresse une réponse circonstanciée dans un délai de 21 jours francs après réception/transmission d'un courriel ou d'un courrier. SNCF Mobilités s'engage à traiter de son mieux les besoins formulés et de répondre aux voyageurs de façon respectueuse.

Pour les réclamations, SNCF Mobilités met notamment à disposition des voyageurs les voies de communication suivantes :

- la réception des réclamations par les agents en gare et dans les trains si présents;
- la voie postale ;
- une ligne d'appel téléphonique ;
- une adresse électronique dédiée, publiée sur le site internet, accessible directement depuis la page d'accueil;

dès lors qu'il sera mis en place, un lien direct depuis les applications Smartphones et les présences dans les médias sociaux (exemples : Facebook ®, Twitter ®). La Région saisit SNCF Mobilités des réclamations qui lui ont été adressées, auxquelles elle se réserve le droit de répondre directement.

A la demande de la Région, SNCF Mobilités transmet copie des dossiers de réclamation. Il transmet systématiquement à la Région une copie de la réponse apportée à la réclamation.

Les indicateurs qualité concernant le traitement des réclamations sont présentés au sein de l'Annexe 10.5.

ARTICLE 42 Garantie voyage

SNCF Mobilités s'engage à respecter le Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007, sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, dans la limite des dispositions des articles L. 2151-1 et L. 2151-2 du Code des transports et des engagements conventionnels.

ARTICLE 43 Dispositif de concertation avec les usagers piloté par la Région

Les modalités des dispositifs de concertation et leur évolution sont décidées par la Région et précisés en Annexe 13.

SNCF Mobilités participe à ces instances au titre de ses missions d'exploitant du Service. A la demande et/ou avec l'accord de la Région, ses représentants peuvent être amenés à répondre directement à des problématiques évoquées en séance, à produire et ou commenter des documents en fonction de l'ordre du jour.

SNCF Mobilités est informé un mois avant de la tenue de la réunion et de son ordre du jour.

La Région peut demander à SNCF Mobilités de fournir des informations ou de produire des documents estimés utiles aux échanges. Ces documents doivent être mis à disposition de la Région par SNCF Mobilités au minimum cinq (5) jours calendaires avant la date de la réunion.

Dans le cas de présentations communes par la Région et SNCF Mobilités, les documents présentés doivent être validés par la Région et SNCF Mobilités.

TITRE VI – REGIME FINANCIER

ARTICLE 44 Principes de la Contribution Financière de la Région

Conformément au Règlement (CE) n° 1370/2007 :

SNCF Mobilités perçoit une Contribution Financière pour l'exploitation du TER Occitanie, relative à l'exécution des missions qui lui sont confiées au titre de la présente convention.

La Région verse à SNCF Mobilités, au titre de l'exploitation du Service régional de transport objet de la présente convention, une Contribution Financière (CF) dont le montant est déterminé par application de la formule suivante :

$$CF = C1 + C2 - (RDT + CTN + CTSN + CTR + CM + AR) + IR + BM - P - RC$$

avec :

C1 : Forfait de charges C1 y compris rémunération pour risque de SNCF Mobilités ;

C2 : Charges C2 ;

RDT : Recettes Directes du Trafic ;

CTN : Compensations pour Tarifs Nationaux et TVA s'y rapportant ;

CTSN : Compensations pour Tarifs Sociaux Nationaux évoluant dans les conditions prévues à l'Article 46.1 et TVA s'y rapportant ;

CTR : Compensations pour Tarifs Régionaux évoluant dans les conditions prévues à l'Article 46.1 et TVA s'y rapportant ;

CM : Compensations Militaires ;

AR : Autres Recettes ;

IR : Intéressement sur Recettes pour SNCF Mobilités conformément à l'Article 49.3 (valeur positive ou négative) ;

BM : Bonus / Malus liés à la qualité du Service définis à l'Article 38 versés par la Région à SNCF Mobilités (valeur positive ou négative) ;

P : Pénalités pour non réalisation de l'offre ferroviaire régionale et celles visées à l'Article 60 ;

RC : Réfections de Charges pour non réalisation de l'Offre de Transport de Référence définie à l'Article 38.

ARTICLE 45 Détermination des charges

Les charges, qui couvrent l'ensemble des dépenses supportées par SNCF Mobilités pour l'exploitation du Service sur le Périmètre défini à l'Article 6.1, sont composées :

- d'un montant de charges C1, forfaitisé, regroupant l'ensemble des charges sur lesquelles SNCF Mobilités assume le risque industriel ;

- d'un montant de charges C2, facturé ad valorem, regroupant l'ensemble des charges dont SNCF Mobilités n'a pas la maîtrise.

45.1 Détermination du forfait de charges (C1)

SNCF Mobilités s'engage sur un montant de charges forfaitisées, revu annuellement dans le cadre du Devis Prévisionnel Annuel visé à l'Article 51.

Le montant de C1 comporte des lots distincts définis ci-après et qui couvrent notamment les éléments suivants :

- La circulation des trains :
 - Conduite et, le cas échéant accompagnement ;
 - Energie ;
 - Produits et charges d'interpénétration pour les trains transfrontaliers avec l'Espagne.
- Le Matériel Roulant :
 - Location, prêt et emprunt ;
 - L'entretien, la maintenance du matériel, hors opérations couvertes par la convention de financement relative aux Organes majeurs (Annexe 9.4) et par d'autres conventions spécifiques (Annexe 8.5) et le nettoyage du matériel ;
 - Les manœuvres de rames ;
- Les charges suivantes afférentes aux services Routiers :
 - Charges liées aux services Routiers de Substitution pour aléas et travaux ;
 - Charges liées aux services Routiers de Complément : charges de gestion et de suivi des contrats ;
- Les prestations d'escales spécifiques (y compris prestations d'accueil général des gares de segments b et c) non prévues dans les prestations de base listées dans les charges facturées ad valorem (le montant figure en Annexe 8.2) ;
- Les autres charges, relatives :
 - Aux études courantes et aux études SimuTER ;
 - Aux opérations de lutte anti-fraude ;
 - Aux actes de vandalisme, dans la limite du montant figurant à l'Article 20 ;
 - A la distribution et à l'information des voyageurs ;
 - Aux commissions de distribution versées à d'autres entités de SNCF Mobilités que la Direction régionale TER Occitanie nettes des commissions reçues d'autres entités de SNCF Mobilités ;
 - Aux actions de communication commerciale, dans la limite du montant prévu dans la présente convention ;
 - Aux actions de communication événementielle liée à un événement régional ;

- Aux loyers, achats externes de fournitures et prestations ;
- Aux fonctions support SNCF Mobilités ;
- Au Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi ;
- A la Redevance Complémentaire de Transport d'Electricité

Toute modification du Service réalisée conformément à l'Article 22 donne lieu à modification du montant des charges C1.

Le montant du C1 fixé par année en Annexe 8.2 est en outre indexé conformément aux modalités précisées à l'Article 47.

45.2 Détermination des charges facturées *ad valorem* (C2)

Les charges C2, facturées selon les règles de gestion de SNCF Mobilités de 2017, couvrent notamment :

- Les charges de capital du Matériel Roulant (charges financières, dotations aux amortissements et reprises sur subvention);
- Les charges liées au Matériel Roulant suivantes :
 - ✓ les frais d'acheminement des rames en attente de démantèlement ;
 - ✓ les frais de garage des rames en attente de démantèlement ;
 - ✓ les frais de stationnement des rames sur des emprises de SNCF Réseau et/ou d'autres entités de SNCF Mobilités sous réserve de transmission par SNCF Mobilités des montants prévisionnels ;
 - ✓ les frais de radiation ;
 - ✓ les frais de désamiantage et de démantèlement au réel ;
 - ✓ les frais de transfert en cas de reprise du Matériel Roulant par la Région ;
 - ✓ les charges liées à la formation des agents (conducteurs ; agents d'accompagnement ; mainteneurs) en cas d'arrivée de nouveaux Matériels Roullants sur le périmètre de la Convention ;
- La redevance versée à l'EPSF ou tout autre organisme qui s'y substituerait ;
- La redevance versée à l'ARAFER ou tout autre organisme qui s'y substituerait ;
- Les impôts et taxes dont, notamment :
 - ✓ La Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ou tout autre impôt ou taxe qui s'y substituerait (le montant et les modalités de calcul figurent en Annexe 8.2) ;
 - ✓ La Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ou tout autre impôt ou taxe qui s'y substituerait (le montant et les modalités de calcul figurent en Annexe 8.2) ;
 - ✓ La Taxe pour Frais de Chambre de Commerce et d'Industrie (TFCCI) ou tout autre impôt ou taxe qui s'y substituerait (le montant et les modalités de calcul figurent en Annexe 8.2) ;
 - ✓ L'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER) ou tout autre impôt ou taxe qui s'y substituerait figure en Annexe 8.2 ;
 - ✓ La Taxe sur les salaires à laquelle SNCF Mobilités est soumis à compter du 1er janvier 2018. Son montant n'étant pas connu à date SNCF Mobilités communiquera à la Région, au cours du 1er semestre 2018, le montant de cette taxe acquittée par lui, explicitant les modalités de calcul fixées par l'administration fiscale. La Région s'engage à prendre en charge le montant de cette taxe par

ajustement de la Contribution Financière et des acomptes mensuels transmis par SNCF Mobilités.

- Les études d'axes au-delà des études SimuTER incluses dans le C1 ;
- Autres études dont développements ;
- La communication commerciale au-delà de l'enveloppe budgétaire définie en C1 ;
- La communication événementielle liée à un événement autre que régional ;
- Les services Routiers de Transports de substitution au sens de l'Ad'AP des Personnes à Mobilité Réduite ;
- Les frais de résiliation des contrats de sous-traitance le cas échéant ;
- Les redevances pour l'usage des infrastructures ferroviaires telles qu'elles figurent au DRR. A la signature de la présente convention, ces redevances comprennent :
 - ✓ la redevance de réservation ;
 - ✓ la redevance de circulation ;
 - ✓ la redevance complémentaire d'électricité ;
 - ✓ la redevance quai ;Toute modification de ces redevances au cours de l'exécution de la présente convention est répercutée à la Région ;
- Les charges liées aux actes de vandalisme au-delà du montant figurant à l'Article 20 ;
- Les charges relatives à la sûreté ;
- Les charges liées aux prestations Gares : services de base (y compris accueil général des gares de segment a)) et prestations complémentaires facturés par l'entité Gares & Connexions de SNCF Mobilités (ou toute autre entité qui viendrait à lui succéder) dont notamment les charges de capital des gares (amortissements et frais financiers) ;
- Les charges liées à la distribution des titres du RRR visées à l'Article 32.6.

ARTICLE 46 Les produits

46.1 Définition

Les produits perçus par SNCF Mobilités dans le cadre de l'exécution de la Convention sont constitués des éléments suivants :

- les Recettes Directes du Trafic (RDT).

Il s'agit des recettes du trafic des services Routiers et Ferroviaires, perçues auprès des usagers lors de la vente des titres de transport, et réparties selon les modalités du règlement comptable et financier interne SNCF Mobilités « FC12K-recettes » ou tout autre système qui viendrait à lui être substitué.

- les Compensations Tarifaires (CT).

Il s'agit :

- des sommes versées à SNCF Mobilités à proportion des circulations effectuées, en compensation de tarifications spécifiques décidées par l'Etat, la Région ou d'autres entités ;
- des compensations pour tarifs régionaux
- des compensations pour tarifs sociaux nationaux tel que prévu à l'Article 31.8 ;
- des autres compensations versées par d'autres entités (collectivités locales ou entreprises notamment) dans le cadre de conventions spécifiques ;

Le périmètre et le montant des compensations tarifaires seront revus par avenant avec la prise d'effet de la liberté tarifaire.

- les compensations pour tarifs militaires versées par l'Etat ;
- les Autres Recettes (AR).

Il s'agit de toutes les recettes liées à l'exécution du Service, autres que les recettes directes du trafic, au nombre desquelles comptent, notamment :

- les recettes de la publicité (sur et dans les trains et les cars) ;
- les recettes complémentaires liées à la lutte contre la fraude (indemnités forfaitaires liées à la police des chemins de fer) ;

46.2 Perte de recettes

Toute mesure prise par la Région (en ce compris, notamment, toute tarification promotionnelle ou « opération gratuité ») ou imposée par une autorité publique agissant dans le cadre de l'exercice de ses pouvoirs de police (par exemple, décisions préfectorales prises en application des articles L.223-1 et L.223-2 du Code de l'environnement en cas de pic de pollution, ...), qui aurait pour effet d'entraîner une diminution des recettes (Recettes Directes du Trafic, Compensations Tarifaires et Autres Recettes) doit donner lieu à compensation par la Région.

ARTICLE 47 Indexation

Le montant du forfait de charges C1 exprimé en euros HT (valeur 2017) est indexé chaque année selon la formule suivante :

$$0,6 + [(0,41 \times \text{évolution annuelle de l'indice ICHT-IME}) + (0,17 \times \text{évolution annuelle de l'indice « SMB - HZ »}) + (0,03 \times \text{évolution annuelle de l'indice FODC4}) + (0,007 \times \text{évolution annuelle du coût de la RCTE}) + (0,007 \times \text{l'évolution annuel du prix de l'ARENH}) + (0,006 \times \text{évolution annuelle de la moyenne des cotations journalières du Spot})) + (0,185 \times \text{évolution annuelle de l'indice « SMB -EV »}) + (0,185 \times \text{évolution annuelle de l'indice des prix à la consommation « IPC » base 2015})]$$

Dans cette formule, les valeurs des indices retenues pour l'année N-1 correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année N-1. Les valeurs des indices retenues pour l'année N correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année N.

Si l'application de la formule d'indexation conduit à un taux annuel supérieur à 1,9%, il est convenu entre les Parties que la valeur de 0,6 sera réduite à hauteur de 50% de

l'écart entre ce taux obtenu et le seuil de 1,9%, à due concurrence de la constante, jusqu'à sa neutralisation.

A titre d'exemple, dans le cas d'un taux annuel d'indexation à 2%, la valeur de 0,6 est ramenée à 0,55 et l'indexation à 1,95%.

Liste des indices :

• ICHT-IME :

Indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur des industries mécaniques et électriques. Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001565183.

Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008.

• SMB - HZ

Indice de salaire mensuel de base de l'ensemble des salariés depuis 1998 du secteur d'Activité Transport et entreposage (données trimestrielles). Source : INSEE, <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001567433.

Indice des salaires mensuels de base - Transports et entreposage (NAF rév. 2, niveau A38 HZ) - Base 100 au T4 2008.

• FODC4 :

Indice mensuel du fioul domestique, hors TVA, pour une livraison de plus de 26999 litres (quantité C4).

Source : Le Moniteur, site <http://www.lemoniteur.fr/indices-prix> Indice FODC4 - Fioul domestique (quantité C4) - Base 100 en janvier 1993.

• RCTE :

Redevance pour le transport et la distribution de l'énergie de traction électrique facturée par SNCF Réseau.

Source : Document de Référence du réseau, barème annuel en annexe, site <http://www.sncf-reseau.fr/fr/document-reference-reseau> Redevance pour le transport et la distribution de l'énergie de traction (RCTE - composante A + composante B) - Trains régionaux de voyageurs (hors Transilien) non aptes à la grande vitesse.

• ARENH :

Accès régulé à l'électricité d'origine nucléaire historique fixée par décret.

Source : Arrêté du 17 mai 2011 fixant le prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique à compter du 1er janvier 2012, en vigueur à la signature de la Convention, site <https://www.legifrance.gouv.fr>, dont l'article 1 mentionne « Le prix, mentionné au VII de l'article 4-1 de la loi n° 2000-108 susvisée, de l'électricité cédée en application du même article de loi par Electricité de France aux fournisseurs de consommateurs finals sur le territoire métropolitain continental ou de gestionnaires de réseaux pour leurs pertes est fixé hors taxes à 42 € par mégawattheure à compter du 1er janvier 2012. »

• Spot :

Prix de marché de l'électricité fixé tous les jours entre 12h30 et 13h00 par un mécanisme d'enchères pour une livraison le lendemain. Le taux retenu pour le produit Spot correspond :

- pour l'année N, à la moyenne mensuelle des cotations journalières du produit Spot (Day-ahead fixing de 8h à 19h59, 5/7 jours)
- pour l'année N-1, à la moyenne mensuelle des cotations journalières du produit Spot (Day-ahead fixing de 8h à 19h59, 5/7 jours) sur les deux années précédentes (n-3 et n-2).

Source : bourse européenne d'échange de l'électricité, site https://www.epexspot.com/fr/donnees_de_marche Données de marché – Day-Ahead Fixing – EpexSpotAuction - Prix €/MWh.

•SMB - EV

Indice des salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés - secteur d'Activité tertiaire (données trimestrielles depuis 1998).

Source : Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, du ministère chargé du travail (DARES), site <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-indices-de-salaire-de-base> Salaire mensuel de base de l'ensemble des salariés depuis 1998 - base 100 en décembre 2008 - France métropolitaine, salariés des établissements d'entreprises de 10 salariés ou plus – EV - Tertiaire (GZ à RU).

•IPC :

Indice des prix à la consommation (base 2015).

Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001763866. Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Ensemble

Modification d'indice :

En cas de disparition ou de suspension de publication d'un indice ou d'une référence définie au présent Article, les Parties se rencontrent pour définir un nouvel indice de référence ou, plus généralement, adapter les modalités d'indexation du C1 et d'une formule de raccordement.

ARTICLE 48 Engagement de productivité de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités s'engage sur l'amélioration de sa productivité année par année (intégrée dans la trajectoire économique telle que figurant en Annexe 8.2) et tout au long de la présente convention.

ARTICLE 49 Définition et Objectif de recettes du trafic

49.1 Produits conventionnels de service (recettes)

Dans la présente convention, constitue des recettes perçues par SNCF Mobilités l'ensemble des recettes induites par l'utilisation du TER et notamment les Recettes Directes du Trafic, composées notamment de :

- Recettes FC12K intra-régionales ;
- Part imputée à la présente convention des recettes FC12K interrégionales et recettes des billets combinés régional-national et autres.

Ces recettes sont incluses dans l'objectif de recettes défini à l'Article 49.2.

Ne sont pas incluses dans l'objectif de recettes :

- les compensations tarifaires qui subsisteraient après mise en œuvre par la Région de son droit de liberté tarifaire ;
- les recettes issues des commissions de vente de billets par le dispositif de distribution propre au TER Occitanie pour d'autres activités de SNCF Mobilités ;
- Autres recettes dont recouvrement des procès-verbaux, publicité...

Ces recettes font l'objet d'une prévision annuelle.

49.2 Objectif de recettes

La Région et SNCF Mobilités déterminent un « Objectif de recettes », calculé de façon objective et fixé annuellement en fonction des effets endogènes (développement de l'offre, tarification...) et exogènes (croissance du PIB, prix du carburant...) qui ont un impact sur la demande, comme le développement de l'offre ou de la tarification.

Les éléments structurant la détermination de l'Objectif de recettes figurent à l'Annexe 8.4 et s'appuient sur :

- des recettes du trafic réelles de l'année 2017 corrigées des effets non récurrents ;
- des développements ou retraits d'offre ;
- des travaux programmés ;
- d'offres de service concurrentes (covoiturage, ...) ;
- des évolutions conjoncturelles (effet prix, croissance du PIB, ...) ;
- de la réduction du taux de fraude ;
- de l'évolution des exigences contractuelles pour la réalisation de l'offre (fiabilité) ;
- des effets de la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire à compter de sa mise en œuvre.

La détermination de l'Objectif de recettes annuel tient compte en particulier :

- de l'augmentation des tarifs décidée par la Région. Cet ajustement se fera sur la base de la variation moyenne pondérée des tarifs entre l'année de référence et l'année N, la pondération étant fonction de la part respective du produit de chaque titre dans le total des recettes de trafic de l'année de référence de la convention ;
- des effets sur les recettes des évolutions d'offre décidées par la Région au cours de l'exécution de la convention ;
- de l'évolution de facteurs macro-économiques (évolution du PIB et de la population en particulier).

49.3 Mécanisme d'intéressement sur les recettes

Un mécanisme d'intéressement sur les recettes est créé afin de répartir les écarts entre les recettes réalisées et l'Objectif de recettes. Cet intéressement sur recettes sera intégré à la facture définitive annuelle.

En cas de non atteinte ou de dépassement de l'Objectif de recettes par SNCF Mobilités, l'écart constaté est partagé à hauteur de cinquante pour cent (50%) pour SNCF Mobilités et cinquante pour cent (50%) à la Région.

En cas d'écart constaté de plus ou moins quatre pour cent (4%) par rapport à l'Objectif de recettes, les Parties conviennent de se revoir afin de déterminer les règles de partage de l'écart des recettes au-delà des quatre pour cent (4%).

Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire, le mécanisme d'intéressement sur recettes sera neutralisé en 2018 et pour une période de douze (12) mois suivant la mise en œuvre de la nouvelle gamme tarifaire. Toutefois, en cas d'écart de plus ou moins cinq pour cent (5%) entre les recettes réalisées et les recettes inscrites dans le compte d'exploitation prévisionnel présenté en Annexe 8.2 sur cette même période, les Parties conviennent de se revoir afin de déterminer les règles de partage de l'écart des recettes au-delà des cinq pour cent (5%).

49.4 Autres recettes des activités auxiliaires

L'ajustement annuel des « Autres Recettes », non incluses dans l'Objectif de recettes, est fixé annuellement.

ARTICLE 50 Bénéfice raisonnable et absence de surcompensation

Selon les règles du Règlement (CE) 1370/2007, un bénéfice raisonnable est accordé à SNCF Mobilités. Ce bénéfice est calculé comme un pourcentage du chiffre d'affaires externe de l'activité du TER Occitanie. Le bénéfice raisonnable ne peut pas excéder un taux de six pour cent (6%) sur le chiffre d'affaires externe d'une année.

Sur la totalité de la durée de la présente convention, ce bénéfice ne peut excéder un ratio de bénéfices de quatre pour cent (4%), après Impôt sur les Sociétés, sur le chiffre d'affaires externe.

En cas de dépassement de ce taux, les Parties se rencontrent de sorte à revoir la contribution à due proportion.

ARTICLE 51 Devis prévisionnel

Chaque année, SNCF Mobilités remet à la Région un devis prévisionnel établi sur la base de l'Annexe 8.1.

Le montant de la Contribution Financière Prévisionnelle est établi de manière annuelle, au plus tard le trente (30) septembre de l'année N-1 pour l'année N, selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre de la construction budgétaire de la Région, SNCF Mobilités lui adresse un pré-devis prévisionnel annuel au plus tard le 30 juin selon le format défini en Annexe 8.1 ;
- SNCF Mobilités adresse à la Région un Devis Prévisionnel Annuel selon le format défini en Annexe 8.2 ;
- Le Devis est approuvé par la Région, par voie d'avenant, au plus tard à la dernière instance délibérative de la Région de l'année N-1. A défaut, il est fait application des stipulations décrites ci-après.

Un devis prévisionnel sera produit pour chaque Service Annuel ainsi que pour toute modification du Service demandé par la Région (offre, tarification, ...). Dans ce dernier cas, l'impact financier pour l'année en cours et pour une année pleine sera indiqué.

Sur la base de l'échéancier annexé au Devis Prévisionnel Annuel, la Région verse à SNCF Mobilités des acomptes mensuels, correspondant au douzième du montant de la Contribution Financière Prévisionnelle, à dates fixes selon les modalités suivantes :

- pour l'acompte de janvier : versement au vingt (20) du mois ;
- pour les acomptes de février à décembre : versement de l'acompte du mois concerné au premier jour ouvré dudit mois.

Le comptable public de la Région procède au versement des acomptes sur présentation, par SNCF Mobilités, de l'échéancier de paiement.

La Région s'engage à mandater chaque acompte mensuel du mois m dans un délai permettant que le paiement soit constaté dans les comptes de SNCF Mobilités au premier jour du mois m.

Cas particulier de la non approbation du Devis Prévisionnel Annuel dans les délais :

Dans l'hypothèse où le Devis Prévisionnel Annuel proposé par SNCF Mobilités ne serait pas approuvé par la Région, la Région verse à SNCF Mobilités des acomptes mensuels identiques à ceux versés au titre du dernier mois de l'année N-1 majorés de trois pour cent (3%) en l'absence de modification du niveau de service de l'année N. Cette majoration est portée à cinq pour cent (5%) dans les cas contraires.

En ce qui concerne les sommes portées au Devis Prévisionnel Annuel et contestées, les Parties respectent les principes suivants :

- Dans l'hypothèse où l'une des Parties souhaite obtenir des informations complémentaires permettant d'illustrer les sommes dues, elle dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la réception du Devis Prévisionnel Annuel et des justificatifs qui l'accompagnent pour faire connaître et justifier son point de vue, à l'appui d'éléments objectifs. Passé ce délai et sans réponse de l'une des Parties, le Devis Prévisionnel Annuel est réputé validé.
- En tout état de cause, les échanges engagés entre les Parties à la suite d'une demande de complément d'information de la Région, ne peuvent en aucun cas avoir pour effet de décaler le versement des sommes portées au Devis Prévisionnel Annuel de plus de trois (3) mois. Par conséquent, le versement des sommes en cause, sollicité à l'appui des justificatifs fournis par SNCF Mobilités, intervient au plus tard à l'occasion du troisième acompte versé au titre de l'année N, sauf si les justificatifs ne sont pas fournis par SNCF Mobilités.

L'absence d'approbation du Devis Prévisionnel Annuel entraîne la neutralisation de tout projet d'évolution du Service, souhaité par l'Autorité Organisatrice.

Après approbation définitive et signature de l'avenant approuvant le Devis Prévisionnel Annuel, le premier acompte correspondant est ajusté du montant des régularisations à intervenir sur le ou les acompte(s) versé(s) depuis le début de l'année N.

Cas particulier d'une modification du Devis Prévisionnel Annuel au cours du Service Annuel :

En cours d'année, en cas de mise en œuvre d'une modification du Service, notamment concernant le Service Annuel ou la tarification régionale, les versements des acomptes ajustés dans le cadre de l'avenant sont effectués au plus tard deux (2) mois après la signature dudit avenant, sur la base d'un devis annuel modificatif présenté sous le même format que le Devis Prévisionnel Annuel initial.

ARTICLE 52 Décompte annuel

SNCF Mobilités établit le décompte annuel définitif de l'année N au plus tard le trente (30) juin de l'année N+1, sur la base du devis prévisionnel annuel arrêté entre les Parties.

Le format du décompte annuel figure en Annexe 8.1.

Le solde de la Contribution Financière du au titre d'une année N est constitué :

- de l'écart entre la Contribution Financière définitive et les acomptes payés au titre de la Contribution Financière pour cette même année d'une part,
- de l'écart entre les CT (CTSN et CTR) et les acomptes payés au titre des CT prévisionnelles, avant la mise en place de la liberté tarifaire, pour cette même année d'autre part et de la TVA s'y rapportant.

Le décompte annuel est calculé de la façon suivante :

	1. Contribution Financière annuelle prévisionnelle
(+/-)	2. Ajustement des indices d'évolution aux valeurs réelles

(-)	3. Pénalités et Réfections pour non-réalisation de l'offre dans la limite d'un plafond de trois millions cinq cent mille euros (3 500 000 €) et celles visées à l'Article 60
(+/-)	4. Intéressement qualité de service dans la limite de + ou - sept cent mille euros (700 000 €)
(+/-)	5. Ajustement des recettes constatées définitives
(+/-)	6. Minoration ou majoration éventuelle au titre de l'intéressement aux recettes
=	7. Contribution Financière définitive pour l'année N

Les charges C2 sont répercutées à la Région par SNCF Mobilités sur la base des dépenses comptabilisées par cette dernière et sur présentation des pièces justificatives, élaborées selon ses règles de fonctionnement. L'élaboration des justificatifs respecte un principe de bonne foi et de sincérité quant aux informations qui y sont portées.

Le décompte annuel n'est considéré comme complet qu'accompagné de tous les justificatifs (C2 et recettes FC12K définitifs). Il donne lieu à l'envoi par SNCF Mobilités d'une facture annuelle définitive à la Région.

52.1 Règlement de la facture annuelle définitive

Le règlement définitif des sommes dues au titre de l'année N doit intervenir dans les trente (30) jours qui suivent l'approbation, par la commission permanente de la Région, de la facture définitive et des justificatifs adressés par SNCF Mobilités.

En cas de retard de SNCF Mobilités dans la transmission à la Région du décompte définitif, la régularisation des sommes dues par l'une ou l'autre des Parties intervient au plus tard dans les trois (3) mois suivant la transmission.

En cas de retard de versement des sommes dues par l'une ou l'autre des Parties, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter du jour suivant la date limite prévue pour le versement, d'intérêts de retard calculés *pro rata temporis*, au taux légal majoré de huit (8) points.

Les paiements de la Région sont effectués sur le compte Banque de France Eurosysteme ouvert au nom de SNCF Mobilités TER Occitanie Exploi et référencé :

IBAN : FR76 3000 1000 6400 0000 3615 327

Les éventuels paiements de SNCF Mobilités sont effectués sur le compte ouvert auprès de la paierie régionale de l'Occitanie et référencé :

IBAN : FR75 3000 1008 33C3 1300 0000 023

Par dérogation aux dispositions de l'Article 72, tout changement de coordonnées bancaires peut être notifié à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception.

52.2 Cas particulier d'un désaccord concernant la facture annuelle définitive

Les sommes non contestées de la facture annuelle définitive dues par l'une ou l'autre des Parties sont versées dans les conditions visées à l'Article qui précède.

Pour ce qui concerne les sommes contestées, les Parties respectent les principes qui suivent :

- Dans l'hypothèse où la Région souhaite obtenir des informations complémentaires permettant d'illustrer les sommes dues, elle dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la facture définitive et des justificatifs qui l'accompagnent pour faire connaître et justifier son point de vue. Passé ce délai, et en cas de désaccord entre les Parties, les justificatifs sont réputés validés. En cas de désaccord persistant, il est fait application des stipulations de l'Article 71.
- En tout état de cause, les échanges engagés entre les Parties à la suite d'une demande de complément d'information de la Région, ne peuvent en aucun cas avoir pour effet de décaler le versement des sommes appelées au titre du C2, corrigées des erreurs matérielles manifestes identifiées par les Parties, de plus de trois (3) mois. Par conséquent, le versement des sommes en cause par l'une des Parties, sollicité à l'appui des justificatifs fournis, intervient au plus tard à l'occasion du troisième acompte suivant la réception desdits justificatifs par la Région.

ARTICLE 53 Surcompensation ex-post

La Convention respecte les dispositions relatives aux compensations de service public prévues par le règlement (CE) n° 1370/2007 et son annexe. Ce contrôle de surcompensation (« ex post ») a lieu selon une fréquence souhaitée par la Région, ainsi qu'en fin de convention. Les modalités de ce contrôle sont conformes aux stipulations de l'Article 58.

ARTICLE 54 Réexamen de la convention

La survenance d'un cas de déclenchement de la clause de réexamen ne constitue pas pour les Parties un motif pour suspendre ou méconnaître leurs obligations contractuelles. En toute hypothèse, sauf cas de force majeure et cas exonérateurs visés à l'Article 7.2, les Parties continuent d'exécuter les missions qui leur sont confiées conformément aux stipulations de la présente convention.

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions d'exécution de la présente convention, notamment financières, à la demande motivée de l'une d'entre elles, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les cas de réexamen sont définis limitativement ci-après :

- force majeure et cas exonérateurs visés à l'Article 7.2;
- vice caché sur les biens, installations, équipements nécessaires au Service ;
- en cas de modification du périmètre géographique du contrat ;
- pour tenir compte des éventuelles conséquences du transfert à la Région de la compétence « transports réguliers interurbains » et « transports scolaires ».
- toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle émanant d'une juridiction française ou communautaire (en ce inclus la modification, création ou suppression d'une doctrine de l'administration fiscale), ou toute décision ou acte émanant d'une administration publique (modification d'une norme comptable par exemple), dont les effets négatifs pour SNCF Mobilités entreraient en vigueur postérieurement au 20 février 2017 est supportée par la Région. De même, si l'incidence financière d'une telle évolution s'avère positive pour SNCF Mobilités, ce dernier s'engage à faire bénéficier la Région du même mécanisme. Par ailleurs, les Parties s'engagent à identifier les leviers permettant de minimiser l'impact de ces événements.

Pour en apprécier la teneur, les Parties s'appuient sur toutes les données économiques et financières nécessaires et disponibles. Les Parties s'engagent à procéder au réexamen et à faire évoluer le montant de la

Contribution Financière prévisionnelle en fonction de l'incidence financière des événements visés au présent alinéa.

- en cas de modification substantielle du montant des péages d'infrastructures ayant des conséquences sur la trajectoire économique de la présente convention telle que précisée Annexe 8.2.

Les Parties conviennent alors, avant l'expiration d'un délai de trente (30) jours francs, d'un délai pour faire aboutir le réexamen et d'un calendrier de travail.

La Partie à l'initiative de la procédure met à la disposition de l'autre Partie, pour lui permettre d'apprécier les évolutions à prendre en compte dans le réexamen, les informations nécessaires en sa possession, et en particulier un compte d'exploitation prévisionnel, ainsi que tous éléments utiles à la discussion.

Les informations ainsi fournies peuvent être notamment de nature technique, financière, ou relatives à la clientèle.

L'accord final des Parties sur le réexamen des conditions techniques et/ou financières de la présente convention donne lieu à la rédaction d'un avenant.

ARTICLE 55 Clause de rendez-vous

Indépendamment de la mise en œuvre de toute autre stipulation de la présente convention prévoyant l'évolution de ses conditions d'exécution, et à l'initiative de la Partie la plus diligente, les Parties conviennent de se rapprocher au plus tard le trente (30) septembre 2021 pour procéder à un bilan de l'exécution de la présente convention.

Les conséquences du rendez-vous ne peuvent avoir pour effet de faire supporter à SNCF Mobilités la charge financière découlant du rééquilibrage.

Les Parties s'engagent à procéder au réexamen des éléments financiers respectifs. En tout état de cause, les Parties identifient conjointement les leviers permettant de minimiser l'impact financier du rendez-vous supporté par l'autre Partie. Pour ce faire, les Parties s'engagent à fournir tout justificatif venant appuyer le réexamen prévu par le présent Article.

Conformément aux stipulations de l'Article 74, les modifications décidées par les Parties à l'occasion de cette clause de rendez-vous sont formalisées par voie d'avenant.

TITRE VII – BILANS D'ACTIVITE – CONTROLES - SANCTIONS

ARTICLE 56 Gestion des documents et données produits ou reçus dans le cadre de l'exploitation du Service

Les documents produits ou reçus par SNCF Mobilités, dans le cadre de l'exécution de la présente convention constituent des archives au sens des articles L211-1 (modifié par la loi n° 2016-925 du 7 juillet 2016, article 59) et suivants du Code du patrimoine portant définition des Archives, sous réserve de l'application des dispositions prévues en Annexe 15. SNCF Mobilités s'engage pendant la durée de la présente convention à assurer leur bonne gestion (tri, classement, conditionnement) et leur conservation dans le respect des textes législatifs et réglementaires applicables aux archives, via le portail collaboratif visé à l'Article 57. Les documents doivent être ordonnés selon un plan de classement cohérent communicable à la Région.

La Région peut exercer tous contrôles spécifiques concernant l'application du présent Article.

ARTICLE 57 Portail collaboratif

A compter du 1^{er} juillet 2018, afin de faciliter et sécuriser les échanges d'informations entre la Région et SNCF Mobilités, ce dernier met en place un portail collaboratif de type extranet réservé à SNCF Mobilités et aux services de la Région. Ce portail permet un accès permanent et sécurisé aux données.

Les droits d'accès aux contenus sont personnalisés en fonction des missions respectives de chaque utilisateur. L'administration de ces droits d'accès est confiée à un responsable désigné par la Région pour ce qui concerne les utilisateurs de la Région.

Cet extranet permet d'accéder notamment aux informations suivantes dans des formats courants et exploitables :

- Tableaux de bord mensuels et trimestriels ;
- Rapports annuels ;
- Bilan des réclamations des clients et réponses faites par SNCF Mobilités

L'Annexe 10.1 décrit les modalités de mise en œuvre de ce service d'information. Sans surcoût pour la Région, SNCF Mobilités assure la formation continue des utilisateurs de la Région à cet outil sur les différents sites du Conseil régional.

La solution est évolutive et répond à des normes anti-intrusion strictes. En tout état de cause, cet outil respecte les règles de protection des données personnelles ou à caractère confidentiel, y compris celles relevant du secret des affaires.

ARTICLE 58 Contrôle dans l'exécution de la présente convention

L'exécution de la présente convention s'opère sous le contrôle et aux frais de la Région.

La Région peut, à tout moment, faire procéder à un audit ou un contrôle notamment financier ou d'exécution de la présente convention, qu'elle organise dans les conditions ci-après.

En cas d'audit, la Région avise SNCF Mobilités par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de un (1) mois précédant la date souhaitée. Ce courrier contient *a minima* l'objet de l'audit, son périmètre, sa date et sa durée prévisionnelle. Les prénom, nom, fonction et entité à laquelle les personnes désignées pour effectuer celui-ci

appartiennent sont également précisés. L'audit sera mené durant les heures de travail du personnel de SNCF Mobilités. Sa durée, limitée dans sa phase d'investigation, sera convenue entre les Parties. Les agents chargés du contrôle ou les auditeurs doivent se conformer au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les locaux de SNCF Mobilités qu'il communique par tout moyen.

Dans le cadre de l'application du présent Article, la Région se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire pour vérifier qu'une surcompensation n'a pas eu lieu telle que définie à l'Article 53. Pour ce faire, la Région peut demander à SNCF Mobilités de lui fournir toutes données nécessaires, dans la limite de celles annexées à la présente convention et dans le respect des dispositions du cinquième alinéa du présent Article.

La Région peut à tout moment, soit directement soit avec l'assistance d'organismes extérieurs, qu'elle désigne librement et prend en charge financièrement :

- contrôler l'état de l'ERM de Toulouse-Raynal et des équipements (entretien, nettoyage, maintenance) et leur bon fonctionnement ;
- vérifier que SNCF Mobilités respecte les stipulations de la présente convention et les réglementations en vigueur qui s'imposent à lui ;
- demander que SNCF Mobilités réponde à toute question en rapport avec le fonctionnement du Service sur la base des informations visées à l'Annexe 12.3. Les données sont communiquées dans le format précisé à l'Article 72, sauf contrepartie financière accordée par la Région.
- Le contrôle exercé par la Région ne peut en aucun cas s'étendre aux activités Voyages SNCF, Intercités et SNCF Transilien de SNCF Mobilités ou toute autre dénomination à venir de ces entités, ni au respect des règles de sécurité de circulation, domaine qui est couvert par le contrôle de l'Etat. La Région ne peut en particulier pas se substituer aux organismes tels que l'ARAFER ou l'EPSF.

Dans le cadre de l'application du présent Article, la désignation par la Région d'organismes extérieurs doit être réalisée de manière à éviter tout conflit d'intérêt, de sorte que la Région s'interdit de désigner, pour procéder à un audit ou un contrôle, tout prestataire dont l'activité est susceptible d'entrer directement en concurrence avec celle de SNCF Mobilités.

Le contrôle réalisé par la Région ou ses organismes extérieurs habilités se déroule dans le respect des règles de confidentialité définies à l'Article 73.

Afin de permettre à la Région d'effectuer ces missions de contrôle, SNCF Mobilités fournit annuellement à la Région des cartes attirées (dans la limite de 40) de libre circulation sur le périmètre de la présente convention. Dans le cas où la Région confie les missions de comptage à bord des trains et/ou de la qualité (produite et/ou perçue) à un organisme indépendant, les Parties conviennent, au cas par cas, des dispositions concernant les titres de transport à fournir à l'organisme.

SNCF Mobilités doit prêter son concours aux agents de la Région, le cas échéant, en leur facilitant l'accomplissement de leur mission.

La Région et SNCF Mobilités s'engagent à utiliser les données du Service conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, et notamment au Code des relations entre le public et l'administration.

Le pré-rapport d'audit ou de contrôle est adressé par la Région à SNCF Mobilités au format « pdf » révisable, accompagné de la liste des éléments complémentaires nécessaires et disponibles. SNCF Mobilités dispose d'un délai de vingt-et-un (21) jours pour faire valoir ses observations à la Région et transmettre les éléments complémentaires nécessaires et disponibles. En cas de non prise en compte des observations formulées par SNCF Mobilités, la Région s'engage à les annexer au rapport définitif ainsi que la liste des

éléments complémentaires non fournis et les raisons invoquées. Un exemplaire du rapport définitif d'audit ou de contrôle est remis gratuitement à SNCF Mobilités au format « pdf » révisable.

ARTICLE 59 Reporting, rapports d'activité

59.1 Généralités

SNCF Mobilités est en charge de justifier la réalisation des prestations contractualisées. Pour se conformer à cette obligation, SNCF Mobilités prépare des rapports de production journaliers et mensuels ainsi qu'un rapport annuel. Les rapports ne se substituent pas à l'obligation de SNCF Mobilités de tenir informée la Région sur les événements ponctuels au moment de leur survenue (comme des situations perturbées).

Les rapports doivent être compréhensibles et exploitables. Les calculs effectués pour arriver aux résultats doivent être clairs et transparents.

Sans préjudice des dispositions de l'article L.2141-11 du Code des transports, le contenu des rapports des prestations et de la qualité (rapports journaliers, mensuels et annuels) est détaillé dans les Annexes 12.2 et 12.3.

Sans préjudice des dispositions de l'article L.2141-11 du Code des transports, le contenu des rapports des recettes du trafic (rapports mensuels et annuels) est détaillé dans l'Annexe 10.2.

Sans préjudice des dispositions de l'article L.2141-11 du Code des transports, le contenu des rapports de la sûreté (rapports mensuels et annuels) est détaillé dans l'Annexe 10.3.

La Région et SNCF Mobilités se sont accordés sur des documents types utilisés pour les rapports et qui figurent en Annexes. Chacune des Parties peut proposer des évolutions de format qui ne doivent pas supprimer les informations préalablement transmises, sauf accord des Parties.

59.2 Rapport journalier

Un rapport journalier au format numérique est transmis par SNCF Mobilités à J+1 avant 12h. Il reprend l'ensemble des données de production (fiabilité et ponctualité).

59.3 Rapports mensuels

Les rapports mensuels ont pour fonction :

- d'informer la Région à intervalles réguliers sur l'accomplissement de la présente convention ;
- de permettre à la Région de prévoir sur cette base des mesures correctives si nécessaires.
- Les rapports mensuels (repris en Annexe 12.2) doivent être présentés au plus tard le vingtième (20^{ème}) jour du mois suivant. Les détails des rapports portent sur les prestations fournies du premier (1^{er}) jour d'un mois (début des opérations) au dernier jour d'un mois (fin des opérations).

59.4 Rapport annuel

Dans les conditions prévues à l'article L.2141-11 du Code des transports et à l'Arrêté du 17 mars 2016 publié au JORF n°0067 du 19 mars 2016, SNCF Mobilités remet à la Région, chaque année, le rapport portant sur l'exercice précédent. Le rapport annuel a pour fonction :

- a) de fournir la base pour le décompte annuel (volumes produits, qualité, résultats financiers).
- b) de rapporter les dessertes et prestations de l'année contractuelle précédente.

Le rapport annuel est présenté au plus tard le trente (30) juin de l'exercice suivant. Les détails du rapport annuel portent sur les prestations fournies du premier (1^{er}) janvier d'une année (début des opérations) au trente-et-un (31) décembre de la même année (fin des opérations). Il comprend notamment la présentation des engagements de SNCF Mobilités auprès de Régions de France en matière d'indicateurs de suivi d'activités et de performance dans le cadre des travaux sur la transparence.

Un exemplaire papier du rapport annuel est remis, accompagné d'un exemplaire sur support informatique exploitable.

Le contenu du rapport annuel est précisé en Annexe 10.1.

ARTICLE 60 Pénalités contractuelles (autres que qualité)

Des pénalités autres que sur la qualité de services sont appliquées pour défaut de transmission des documents et informations dans les délais fixés par la présente convention. Le détail des obligations et les pénalités associées, plafonnées à un montant annuel de cinquante mille euros (50 000 €) est défini dans le tableau ci-dessous :

Article de la convention ou Annexe	Obligations	Date de transmission	Pénalités associées
37.2 et Annexe 12.1	Bilan détaillé de l'exécution des PTA et état d'interruption du Service	Au plus tard J+30 jours après la perturbation	250 € par jour de retard
39.5 et Annexe 12.3	Tableaux de bord trimestriels qualité	Au plus tard J+20 du trimestre suivant	350 € par jour de retard
52	Décompte annuel	Au plus tard le 30 juin de l'année N+1	250 € par jour de retard
59.2 et Annexe 12.2	Rapport journalier	A J+1 avant 12h00	100 € par jour de retard
59.3 et Annexe 12.2	Rapports mensuels	Au plus tard J+20 du mois suivant	250 € par jour de retard
59.4	Rapport annuel	Au plus tard le 30 juin de l'année N+1	250 € par jour de retard
41 et Annexe 10.5	Tableaux de bord réclamations	Au plus tard J+20 du mois suivant	250 € par jour de retard

TITRE VIII – FIN DE LA CONVENTION

ARTICLE 61 Modalités d'achèvement de la convention

La présente convention prend fin selon l'une des modalités suivantes :

- arrivée du terme fixé à l'Article 5 ;
- dans le cas de résiliation prévus aux Articles 62, 63 et 64.
Dans ce cadre, SNCF Mobilités s'engage à respecter des obligations et engagements qui seront fixés par le législateur dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du secteur de transport ferroviaire régional.

L'échéance normale de la convention ne donne lieu à aucune indemnisation de SNCF Mobilités (hors solde financier de la présente convention) sauf dispositions législatives et réglementaires particulières contraires.

ARTICLE 62 Résiliation d'un commun accord

Les Parties peuvent convenir de mettre fin à la présente convention d'un commun accord.

Les modalités, notamment financières, de la résiliation sont arrêtées conjointement par les Parties.

ARTICLE 63 Résiliation pour motif d'intérêt général

Après délibération prise par l'organe délibérant, la Région peut notifier à SNCF Mobilités, par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation unilatérale de la présente convention à tout moment au cours de son exécution, pour tout motif d'intérêt général et sous réserve d'un préavis de dix-huit (18) mois. La résiliation prend effet à la date indiquée dans la notification de la décision.

SNCF Mobilités peut alors prétendre à une indemnité calculée sur la base des éléments suivants:

- Montant des sommes décaissées le cas échéant par SNCF Mobilités pour l'année en cours au titre des dépenses de fonctionnement liées à l'exécution de la présente convention ;
- Indemnisation conformément à l'Article 67.1 ;
- Manque à gagner subi par SNCF Mobilités égal à la moyenne actualisée des résultats courants avant impôts obtenus par SNCF Mobilités pendant les exercices écoulés multiplié par la durée restant à courir de la présente convention ;
- Montants des coûts supportés le cas échéant par SNCF Mobilités liés à la résiliation ou modifications de contrats en cours et afférents en tout ou en partie au périmètre de la présente convention.

Cette indemnité est diminuée de toutes les sommes non contestées dont SNCF Mobilités resterait redevable vis-à-vis de la Région par application de la présente convention.

L'indemnité est versée dans les conditions prévues à l'Article 69. Le montant des sommes dues par une Partie à l'autre Partie est versé dans un délai de neuf (9) mois suivant la date de prise d'effet de la résiliation de la présente convention.

Les biens et équipements d'exploitation sont remis à la Région dans les conditions prévues par la présente convention. En outre, les opérations de fin de convention sont engagées dès notification de la décision de résiliation à SNCF Mobilités, définies dans le cadre des dispositions prévues par le législateur.

ARTICLE 64 Résiliation pour faute

La Région peut prononcer la résiliation de la présente convention en cas de faute lourde de SNCF Mobilités.

Lorsque la Région considère que les motifs de la résiliation sont réunis, elle adresse une mise en demeure à SNCF Mobilités de se conformer à ses obligations et de mettre immédiatement fin à la situation de manquement, dans un délai imparti par la Région qui ne peut être inférieur à trois (3) mois, sauf urgence.

Si, dans le délai imparti par la mise en demeure, à compter de sa date de réception, SNCF Mobilités ne s'est pas conformé à celle-ci, la Région peut alors prononcer la résiliation de la présente convention.

Les biens et équipements d'exploitation sont remis à la Région dans les conditions prévues par la présente convention. En outre, les opérations de fin de convention sont engagées dès notification de la résiliation.

ARTICLE 65 Continuité et maintien de la qualité du Service

SNCF Mobilités maintient un fonctionnement habituel de l'exploitation jusqu'à la fin de la présente convention.

SNCF Mobilités s'engage à ne pas prendre, la dernière année qui précède l'expiration de la présente convention ou, le cas échéant, dès notification de la fin anticipée du contrat, de décision ou ensemble de décisions qui soient de nature à affecter substantiellement les conditions techniques, économiques et financières du Service dont l'exploitation lui est confiée, sans l'accord préalable formalisé de la Région.

ARTICLE 66 Sort des biens

Si la Région fait usage de son droit de reprise des biens utiles au Service, elle doit en informer SNCF Mobilités, en l'absence de délai légal ou réglementaire, dix-huit (18) mois au moins avant le terme (normal ou anticipé) de la présente convention.

Dans les hypothèses visées ci-dessous, les Parties conviennent de faire application de la réglementation en vigueur (relative notamment à la TVA) au moment du transfert.

ARTICLE 67 Stipulations lors de la remise de biens à la Région ou à SNCF Mobilités

Les conventions relatives à l'acquisition de Matériel Roulant sont listées à l'Annexe 7.2.

67.1 Stipulations particulières relatives à la remise de Matériel Roulant

Dans cette hypothèse, dans le délai de dix-huit (18) mois précédant le terme de la Convention, ou dans le délai de préavis de la décision de résiliation prise par la Région, les Parties établissent contradictoirement un inventaire complet du parc à remettre et un

procès-verbal de son état, avec l'assistance éventuelle d'un ou de plusieurs experts indépendants, désigné(s) par les Parties.

Les Matériels Roulants, utilisés à la poursuite des missions prévues à la présente convention, sont remis à la Région, à l'exception après constatation, de ceux cédés ou détruits. Cette reprise se fait moyennant le versement à SNCF Mobilités d'une indemnité égale à la valeur nette comptable, nette des subventions versées par la Région. S'agissant des Matériels Roulants réformés en attente de démantèlement, il est convenu dans le cadre de l'Article 66 que SNCF Mobilités transmette à la Région la liste précise desdits matériels afin que le coût relatif à leur démantèlement soit pris en charge par la Région dès lors qu'il est supérieur à la valeur nette comptable reprise en C2.

Pour les équipements associés ou intégrés aux Matériels Roulants tels que radio GSMR non repris dans la valeur nette comptable du Matériel Roulant, les Parties se rapprochent afin de convenir des modalités d'indemnisation de SNCF Mobilités.

Conformément aux dispositions de l'article L. 2121-4-1 du Code des transports, la reprise des Matériels Roulants par la Région ne donne lieu à aucun versement de salaires ou honoraires, ni à aucune perception d'impôts, de droits ou de taxes de quelque nature que ce soit.

Dans le cas où le Matériel n'est pas remis à la disposition de SNCF Mobilités, les Parties s'engagent à saisir l'administration fiscale afin de déterminer leurs obligations en matière de TVA. La Région versera à SNCF Mobilités le montant de la TVA que ce dernier aurait à supporter consécutivement à une éventuelle décision de l'administration fiscale. En contrepartie, SNCF Mobilités établira au profit de la Région une facture, faisant apparaître le montant de cette TVA.

67.2 Stipulations particulières relatives à la remise d'ateliers

L'atelier Régiolis/Regio2N ERM Toulouse-Raynal est mis à disposition de SNCF Mobilités dans le cadre d'une convention d'occupation temporaire telle que visée à l'Article 14.3. Pour les autres ateliers, conformément à l'article L. 2141-15-1 du Code des transports, ces derniers peuvent être cédés à la Région. Cette cession se fait moyennant le versement d'une indemnité égale à la valeur nette comptable, nette des subventions versées par la Région.

Dans un délai compris entre 36 et 24 mois précédant la fin de la présente convention, la Région peut visiter les ateliers en vue de leur reprise, avec le soutien d'un expert désigné et convenu respectivement. Les éléments de la visite sont :

- étude du terrain concernant des contaminations éventuelles du sol et/ou des bâtiments par un expert convenu respectivement ;
- constat de l'état du bien. Si la Région constate des manquements de SNCF Mobilités à ses obligations contractuelles en la matière, elle détermine les mesures et les délais visant à corriger ces défaillances. Les Parties pourront s'épargner la correction due aux manquements, s'ils s'accordent sur une réduction du prix d'achat.

67.3 Stipulations quant au personnel

SNCF Mobilités communique à la Région les données relatives aux personnels affectés à l'exécution de la présente convention qui figurent en Annexe 8.3.

SNCF Mobilités informe également la Région dans les meilleurs délais de toute évolution majeure ou projet d'évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du Service.

ARTICLE 68 Transmission de l'exploitation

68.1 Réversibilité

Dans l'hypothèse où, au terme normal ou anticipé de la présente convention, SNCF Mobilités ne serait pas reconduit en tout ou partie sur le Périmètre, il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre la réversibilité de l'exécution des prestations objets de la convention, auprès de tout nouvel exploitant désigné par la Région.

La mise en œuvre de la période de réversibilité ne saurait excéder six (6) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la nouvelle convention conclue par la Région avec un tiers.

Les coûts supportés par SNCF Mobilités sont pris en charge intégralement par la Région.

68.2 Formation

En cas de transfert de l'exploitation à un nouvel exploitant, sous réserve de disponibilité de moyens et de ne pas remettre en cause la bonne exécution du service public, SNCF Mobilités s'engage à prendre en charge la formation jusqu'à six (6) conducteurs du nouvel exploitant sur le Matériel Roulant et les lignes du réseau régional concernées par les appels d'offres en question, avec, pour objectif, que ces conducteurs puissent ensuite former le personnel roulant. Les formations portent sur :

- la conduite des séries à transférer au contrat en question jusqu'à l'autorisation de conduite sur ce matériel ;
- la connaissance de lignes sur toutes les lignes du réseau régional du contrat en question.

Les formations et les trajets qui y sont liés sont exécutés sur la partie du réseau régional du contrat en question.

Le coût complet lié à la réalisation de ces formations est pris en charge par la Région dans le cadre des charges au réel (C2).

68.3 Sauvegarde informatique et archivage des données

SNCF Mobilités conserve à ses frais l'ensemble des données du Service objets de son contrat pendant toute la durée de la présente convention au travers de l'outil StarTER visé en Annexe 10.1.

68.4 Transfert des consignes d'exploitation

Le transfert des consignes d'exploitation sera précisé dans le cadre de l'évolution législative et réglementaire en cours d'élaboration.

68.5 Litiges, recours, sinistres et contentieux

SNCF Mobilités remet à la Région, à la fin de la présente convention, une liste des litiges, sinistres, recours et contentieux susceptibles d'engager la Région ou le nouvel SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités s'engage à assumer le dénouement de tous les litiges, sinistres, recours et contentieux nés avant l'échéance de la convention et engageant sa responsabilité, à ses frais.

68.6 Travaux en cours, missions et prestations intellectuelles en cours

Dans la dernière année de la présente convention, SNCF Mobilités tient en permanence à jour une liste exhaustive des travaux et prestations intellectuelles engagés au titre des prestations confiées à SNCF Mobilités dans le cadre de la présente convention et qui seraient susceptibles de ne pas être réceptionnés à son échéance.

68.7 Reprise des engagements de SNCF Mobilités

La reprise des engagements de SNCF Mobilités sera précisée dans le cadre de l'évolution législative et réglementaire en cours d'élaboration.

68.8 Titres immobiliers

La reprise des titres immobiliers sera précisée dans le cadre de l'évolution législative et réglementaire en cours d'élaboration.

68.9 Autorisations

Au moins six (6) mois avant l'échéance de la présente convention et en tout état de cause à l'échéance du contrat, SNCF Mobilités s'engage à fournir à la Région un fichier comprenant la liste de l'ensemble des autorisations ainsi qu'une copie de tous dossiers de demande d'autorisation, qu'il aurait déposés ou au sein desquels il a été ou est partie prenante.

68.10 Licences informatiques

Le transfert des licences informatiques sera précisé dans le cadre de l'évolution législative et réglementaire en cours d'élaboration.

68.11 Droit de propriété intellectuelle

Le transfert des droits de propriété intellectuelle sera précisé dans le cadre de l'évolution législative et réglementaire sur l'ouverture à la concurrence du transport public ferroviaire en cours d'élaboration. Dans cette perspective, les Parties conviennent des dispositions suivantes :

SNCF Mobilités est chargé de la création, de la conservation et de la mise à jour des fichiers clients titulaires d'abonnements régionaux ou de cartes régionales existants à la date de la signature de la présente convention.

A ce titre, SNCF Mobilités est donc le producteur de ces bases de données, au sens des articles L. 341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Au terme de la présente convention, les Parties conviennent de se rencontrer pour déterminer les modalités de tout ordre permettant à SNCF Mobilités de céder à la Région, pour ces bases de données, les droits de représentation, reproduction – permanents et provisoires –, adaptation et pour une utilisation nécessaire à sa compétence d'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 69 Décompte général financier de la présente convention

Outre l'envoi du décompte annuel de la dernière année de la présente convention, un projet de décompte final de celle-ci est établi par SNCF Mobilités et notifié à la Région dans un délai de neuf (9) mois suivant le terme de la présente convention.

Dans un délai de six (6) mois suivant la notification du projet, la Région le retourne à SNCF Mobilités soit avec son accord, soit avec ses observations ou modifications.

En l'absence d'observations ou de modification du projet par la Région, le compte du solde de la présente convention devient définitif.

Le solde de tout compte donne lieu à l'émission soit d'un titre de recettes de la part de la Région soit d'une facture de la part de SNCF Mobilités.

En cas d'observations ou de modifications du projet par la Région, SNCF Mobilités dispose d'un délai d'un (1) mois suivant la notification par la Région du projet modifié pour l'accepter ou faire part de ses modifications.

Si SNCF Mobilités accepte expressément le compte notifié par la Région ou en l'absence d'observation de SNCF Mobilités, le décompte devient définitif après le mois échu. Toutes les sommes non contestées sont payées.

Si au terme de ce délai, et par notification dans les quinze (15) jours suivant d'un dernier projet de compte du solde du contrat, SNCF Mobilités persiste dans son projet de compte sans accepter les observations ou modifications de la Région, les Parties pourront alors, soit saisir le tribunal compétent du litige qui les oppose, soit décider ensemble de suivre une procédure de conciliation prévue à l'Article 71.

S'agissant des charges à payer et produits constatés d'avance, dans les six (6) mois qui suivent le terme de la présente convention et pour quelque cause que ce soit, SNCF Mobilités s'engage à produire à la Région un état des produits constatés d'avance résultant notamment des droits (abonnements...), non consommés ou dont la période de validité reste applicable au-delà de l'échéance du présent contrat. Il s'engage également à produire un état des charges restant à payer, c'est-à-dire les factures non parvenues à l'issue de la présente convention mais dont il a la responsabilité jusqu'au dernier jour d'exécution du contrat. Ces charges à payer et produits constatés d'avance seront intégrés au décompte général et financier de la présente convention.

TITRE IX – CLAUSES DIVERSES

ARTICLE 70 Coopération SNCF Mobilités – Région

70.1 Principes de la coopération

Les Parties travaillent ensemble dans un esprit de partenariat et de confiance dans le but commun d'améliorer continuellement le service de trains régionaux dans la Région. Les partenaires, dans les conditions prévues par la présente convention :

- s'informent mutuellement sur leurs projets réciproques et les projets des tiers dont ils ont connaissance, qui peuvent avoir une influence sur les prestations de cette convention ; par exemple des travaux et des modifications de l'infrastructure ;
 - défendent publiquement les objectifs de la présente convention et les mesures pour les atteindre.
- 1 La Région et SNCF Mobilités décident dans les six (6) premiers mois de la présente convention, d'une définition des interlocuteurs au niveau technique pour chaque thème, leur disponibilité et de façon générale sur les processus de communication en lien avec l'exécution de cette convention.
 - 2 SNCF Mobilités soutient activement la Région dans la commande actuelle des dessertes. Il informe notamment la Région sur la nécessité d'augmenter ou de diminuer des prestations et/ou des capacités.
 - 3 SNCF Mobilités se concerta, en amont, avec la Région pour le développement des processus sur la mise en place des services de substitution et de leur qualité, y compris l'information sur ces services.
 - 4 La Région informe le public sur l'exécution des obligations contractuelles et la réalisation des objectifs de la présente convention, excepté les données classées confidentielles dans l'Annexe 15. D'autres obligations d'information peuvent résulter de la mission de contrôle de la Région (réponse aux questions posées, auditions). SNCF Mobilités soutient activement la Région dans cette tâche.
 - 5 SNCF Mobilités s'engage à répondre favorablement à toute demande de la Région pour participer de façon constructive aux réunions d'information et aux débats publics, aux procédures de planification formalisées ou non.
 - 6 La Région a le droit d'utiliser les informations obtenues dans le cadre de la présente convention à conclure pour l'exercice de ses compétences dans les conditions fixées à l'Annexe 15 précitée.
 - 7 SNCF Mobilités et la Région utilisent pour leurs échanges des moyens de communication et logiciels bureautiques usuels (Word, Excel, Pdf, etc.).

70.2 Comités de pilotage et techniques de la convention

Un comité de pilotage de la présente convention se tient chaque année N après la communication par SNCF Mobilités du rapport annuel d'activité. Il est composé de représentants politiques et techniques de la Région et du Directeur régional TER de SNCF Mobilités et de ses équipes.

Un comité technique de suivi de la présente convention se tient *a minima* trimestriellement. Il est composé de représentants techniques de la Région et du Directeur du contrat TER de SNCF Mobilités et de ses équipes.

ARTICLE 71 Règlement des litiges

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable leurs éventuels différends relatifs à l'interprétation et à l'exécution de la présente convention.

Dans tous les cas et nonobstant l'existence de ce différend, les Parties doivent exécuter de bonne foi la présente convention.

En cas de litige relatif à l'application ou à l'interprétation des stipulations de la présente convention, les Parties peuvent convenir de se soumettre, préalablement à toute action contentieuse, à une procédure de règlement amiable selon les modalités suivantes sans que celle-ci présente un caractère obligatoire.

La Partie désirant recourir à la procédure de conciliation adresse sa demande à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, en exposant succinctement l'objet de sa demande 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 quinze (15) jours ouvrés 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 la juridiction administrative compétente.

En cas d'accord sur le principe du recours à la procédure de conciliation, les Parties désignent conjointement un conciliateur unique. Le point de départ de la conciliation correspond à la date de désignation du conciliateur, soit la date du courrier d'acceptation dudit conciliateur par la Partie sollicitée.

A défaut d'accord des Parties sur la désignation d'un conciliateur dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de l'acceptation de la conciliation – matérialisée par la réception de l'acceptation notifiée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception –, les Parties sont réputées avoir renoncé à la tentative de conciliation. Dans cette dernière hypothèse, chaque Partie est libre de saisir la juridiction administrative compétente.

Le conciliateur examine de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des Parties.

Le conciliateur dispose d'un délai de quarante (40) jours ouvrés à compter de sa désignation pour proposer aux Parties une solution de règlement amiable du litige, sur laquelle les Parties doivent se prononcer dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés.

Faute d'accord des Parties dans ce délai ou à défaut pour le conciliateur de proposer une solution amiable dans le délai de quarante (40) jours précité, la Région ou SNCF Mobilités ont la possibilité de saisir la juridiction administrative compétente.

Les honoraires et autres frais liés à la mise en œuvre de la procédure de conciliation sont partagés à parts égales entre les Parties.

ARTICLE 72 Format des échanges des données et documents bureautiques

Les documents bureautiques révisables ou de travail transmis par SNCF Mobilités à la Région le sont au format traitable à l'informatique, imposé par la Région et les documents bureautiques non révisables le seront au format PDF.

Les documents révisables ou documents de travail concernés sont ceux issus d'un traitement de texte, d'un tableur avec formules de calculs ou d'un logiciel de présentation.

ARTICLE 73 Confidentialité

Pendant toute la durée de la présente convention et pendant cinq (5) années civiles suivant son terme, les Parties s'engagent à traiter toutes les informations liées à la convention comme strictement confidentielles et non divulguables.

Les Parties s'engagent à cet égard à :

- prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que leurs représentants, agents et prestataires amenés à avoir accès à ces informations confidentielles dans le cadre de leurs fonctions soient informés de cette obligation de confidentialité et en respectent la teneur.
- ne pas exploiter vis-à-vis des tiers au Groupe Public Ferroviaire les informations commercialement sensibles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la négociation ou de la mise en œuvre de la présente convention.

Cet engagement n'interdit cependant pas la divulgation de ces informations lorsqu'une telle divulgation ou utilisation est exigée (i) par la loi ou par toute décision de justice rendue exécutoire, (ii) pour permettre le plein exercice des droits dont la Région est titulaire en vertu de la présente convention, (iii) par l'objet d'un litige relatif à l'application de la présente convention ou (iv) si cette divulgation est effectuée à l'attention des conseils de la Région, à la condition qu'ils s'engagent à respecter les dispositions du présent Article.

Préalablement à toute divulgation ou utilisation d'une quelconque information relative à la présente convention et l'application des points (i), (ii) et (iii) du paragraphe précédent, la Région notifie sans délai à SNCF Mobilités la raison qui lui impose de divulguer les informations, cela afin de fournir à SNCF Mobilités la possibilité soit de contester cette divulgation ou utilisation soit d'en agréer le moment et le contenu.

En outre, lorsque la Région est sollicitée par des collectivités territoriales et leurs groupements, syndicats mixtes et autorités organisatrices de transports dans le cadre d'études relatives à la mobilité, elle est autorisée à communiquer, dans le respect des niveaux de confidentialité définis en Annexe 15, les informations nécessaires aux études menées.

SNCF Mobilités concède, à titre non exclusif, à la Région, les droits patrimoniaux suivants sur les documents, informations et bases de données mentionnées dans la suite d'Annexes 10 et informations historiques de même nature issues des conventions précédentes :

- droit de reproduction, de copie ;
- droit d'extraction par transfert permanent ou temporaire du contenu de la base de données ;
- droit d'adaptation, de modification, et de transformation à partir des informations, notamment pour créer des informations dérivées ;
- droit d'usage ou d'exploitation des informations.

La concession est faite dans le cadre du strict exercice des compétences de la Région, pour la durée de protection des droits d'auteur, et couvre le territoire Français.

Dans le respect du droit moral accordé à l'auteur, la concession est faite sous réserve de mentionner l'origine des informations et la date de leur dernière mise à jour.

Les conditions de communication à des tiers des documents, informations et bases de données mentionnées à l'Annexe 15 sont régies par ladite Annexe qui prévoit différents niveaux de communication, droits patrimoniaux complémentaires et obligations associées en fonction de la donnée concernée et en fonction de la granularité de la donnée concernée (par exemple donnée mensuelle, annuelle ou hebdomadaire).

Les niveaux de communications, droits patrimoniaux complémentaires et obligations associés en fonction de la donnée sont les suivants :

- Niveau 1 : réutilisation de la donnée restreinte à la Région.
- Niveau 2 : communication possible aux tiers sous réserve d'accord préalable de SNCF Mobilités et de la conclusion d'un accord de confidentialité entre le tiers et SNCF Mobilités signé par le tiers et ses préposés. Le tiers ne peut pas réutiliser la donnée pour un autre objet ni un autre bénéficiaire que ceux visés à l'accord de confidentialité, qui le cas échéant prévoit des droits patrimoniaux spécifiques.
- Niveau 3 : communication possible aux tiers sous réserve d'information de SNCF Mobilités (sans accord préalable ni signature d'accord de confidentialité), qui peut apporter une expertise complémentaire, et sous réserve de mention écrite par la Région de l'interdiction de toute réutilisation de la donnée par un autre destinataire. Le tiers ne peut pas communiquer la donnée.
- Non confidentiel : aucune restriction n'est appliquée aux données non confidentielles qui font l'objet d'une libre réutilisation par la Région, sans nécessité d'accord préalable de SNCF Mobilités ni signature d'accord de confidentialité. Cette libre réutilisation se traduit notamment par la concession, couvrant le monde entier, des droits patrimoniaux suivants :
 - droit de de publication, de transmission et de communication des informations ;
 - droit de représentation, de diffusion, et de redistribution des informations ;
 - droit de réutilisation, par la mise à disposition du public du contenu de la base de données ;
 - droit de rétrocéder à des tiers tout ou partie des droits cédés, à titre temporaire ou définitif.

Le niveau de confidentialité afférent aux données échangées dans le cadre de la présente convention est défini en Annexe 15.

ARTICLE 74 Modification de la convention

Sauf stipulation expresse contraire, toute modification de la présente convention ou de ses Annexes est formalisée, préalablement à sa mise en œuvre, par un avenant dûment signé par les Parties.

Chaque avenant précise son objet, son contenu, le détail des modifications envisagées, son impact financier ainsi que ses conditions de mise en œuvre. Il sera numéroté.

ARTICLE 75 Version consolidée

La Région tient à jour une version consolidée de la présente convention actualisée par ses différents avenants. Les Parties conviennent d'utiliser la version consolidée comme document de travail pour faciliter l'exécution de leurs relations contractuelles, étant précisé qu'en cas de litige, seuls la convention initiale et ses avenants successifs feront foi.

ARTICLE 76 Notifications – mise en demeure

Les notifications ou mises en demeure faites entre les Parties au titre des dispositions de la présente convention sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à leur adresse respective suivante :

■ **Région Occitanie**

22, boulevard du Maréchal Juin
31406 TOULOUSE Cedex

■ **SNCF Mobilités Occitanie**

9, boulevard Marengo
31079 TOULOUSE Cedex 05

En cas de changement de domiciliation et à défaut de l'avoir signifié par lettre recommandée avec avis de réception, il est expressément convenu que toute délivrance sera valablement faite si elle l'a été au domicile susvisé.

Tout changement ne sera opposable à l'autre Partie que quinze (15) jours calendaires après réception d'une notification par lettre recommandée avec avis de réception.

Fait à Toulouse, le 09 AVR. 2018

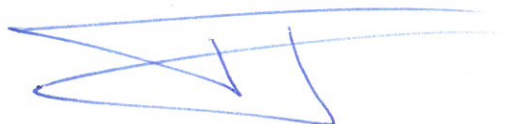
En trois (3) exemplaires originaux,

Pour la Région Occitanie



La Présidente,
Carole DELGA

Pour SNCF Mobilités



Le Directeur régional TER Occitanie,
Jacques RASCOL

Le Directeur général SNCF TER,

FRANK LACROIX



TABLE DES MATIERES DES ANNEXES

ANNEXES	THEMES
ANNEXE 1.1	État et pistes d'évolution des dessertes ferroviaires
ANNEXE 1.2	Renseignement sur les horaires des trains
ANNEXE 1.3	Plan de Transport Adapté Travaux s'inscrivant dans un SPRC
ANNEXE 1.4	Plan de Transport Adapté dans le cadre de Grèves
ANNEXE 1.5	Plan de Transport Adapté Travaux hors SPRC
ANNEXE 1.6	Trames systématiques deux heures
ANNEXE 1.7	Description du processus d'attribution de capacité
ANNEXE 2.1	État et pistes d'évolution des dessertes routières
ANNEXE 2.2	Renseignement sur les horaires des dessertes routières
ANNEXE 3.0	Glossaire tarification
ANNEXE 3.1	Gammes Tarifaires actuelles
ANNEXE 3.2	Nouvelle Gamme Tarifaire - Produits tarifaires régionaux applicables dans les trains et cars TER
ANNEXE 3.3	Nouvelle Gamme Tarifaire - Courbes de prix
ANNEXE 3.4	Règlement Régional Voyageurs TER Occitanie
ANNEXE 3.5	Produits tarifaires multimodaux et intermodaux
ANNEXE 3.6	Conditions d'accès à bord des TGV et Intercités
ANNEXE 4	Billetique
ANNEXE 5	Préconisations techniques des constructeurs du matériel roulant
ANNEXE 6	Équipements et services dans les gares et haltes
ANNEXE 7.1	Matériel roulant utilisé par SNCF Mobilités
ANNEXE 7.2	Liste des conventions d'acquisition des matériels neufs
ANNEXE 8.1	Principes et méthodologie financière
ANNEXE 8.2	Trajectoire financière
ANNEXE 8.3	Compléments d'informations sur la trajectoire financière
ANNEXE 8.4	Détermination de l'objectif de recettes
ANNEXE 8.5	Opérations de maintenance de niveau 3 éligibles à une convention d'investissement
ANNEXE 8.6	Programme Pluriannuel d'Investissements prévisionnel période 2018/2021
ANNEXE 8.7	Règles de répartition des recettes avec les autres activités de l'Opérateur
ANNEXE 9.1	Inventaire des biens matériel roulant - Caractéristiques techniques et affectation
ANNEXE 9.2	Inventaire des biens matériel roulant - Amortissement et financement
ANNEXE 9.3	Inventaire des biens de SNCF Mobilités mis à disposition
ANNEXE 9.4	Opérations de maintenance de niveaux 4 et 5 programmées
ANNEXE 10.1	Reporting d'activités
ANNEXE 10.2	Reporting des ventes, des recettes et du trafic
ANNEXE 10.3	Reporting sûreté
ANNEXE 10.4	Reporting des données environnementales
ANNEXE 10.5	Reporting du suivi des réclamations
ANNEXE 11	Train Jaune
ANNEXE 12.1	Bilan des Plans de Transport Adaptés mis en place
ANNEXE 12.2	Suivi et mesures de la qualité de la production

ANNEXE 12.3	Qualité des services en gares, à bord et à distance
ANNEXE 13	Concertation avec les voyageurs
ANNEXE 14	Lutte anti-fraude
ANNEXE 15	Confidentialité
ANNEXE 16	Charte graphique

