

**CAHIER DES CHARGES**

**DE LA CONVENTION ENTRE LA REGION RHONE-ALPES ET LA SNCF  
POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT  
REGIONAL DE VOYAGEURS**

# CAHIER DES CHARGES

## SOMMAIRE

<b>TITRE I – DESSERTES</b> .....	P. 7
<b>CHAPITRE 1 : CONSISTANCE DES DESSERTES REGIONALES</b> .....	P. 7
Article 1 : Définition du périmètre de la convention.....	P. 7
Article 2 : Description des dessertes régionales.....	P. 7
Article 3 : Consistance des dessertes nationales.....	P. 9
Article 4 : Dispositions relatives aux plans de transports spécifiques pour cause de travaux.....	P. 9
<b>CHAPITRE 2 : MODIFICATION DES DESSERTES REGIONALES</b> .....	P. 10
Article 5 : Reconstitution des dessertes pour le service unique annuel.....	P. 10
Article 6 : Modifications des dessertes pour le service unique annuel .....	P. 11
Article 7 : Modalités de coordination avec les activités nationales de la SNCF.....	P. 16
Article 8 : Modalités de coordination avec les autres autorités organisatrices des transports .....	P. 17
<b>CHAPITRE 3 : MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES DESSERTES REGIONALES</b> .....	P. 17
Article 9 : Mise en œuvre du cadencement des dessertes régionales en décembre 2007 .....	P. 17
Article 10 : Dessertes de substitution pour cause de travaux.....	P. 19
Article 11 : Evènements exceptionnels.....	P. 19
<b>CHAPITRE 4 : ORGANISATION DES SERVICES ROUTIERS DE SUBSTITUTION</b> .....	P. 20
Article 12 : Rappel des principes .....	P. 20

Article 13 :	Bilan d'entrée des services concernés.....	P. 20
Article 14 :	Modalités de reprise des services concernés.....	P. 20
Article 15 :	Coordination avec services routiers gérés par la Région.....	P. 21
Article 16 :	Bilan des lignes routières gérées par la SNCF.....	P. 22
<b>TITRE II -</b>	<b>SERVICES EN GARE.....</b>	<b>P. 23</b>
Article 17 :	Typologie des gares .....	P. 23
Article 18:	L'accessibilité des personnes à mobilité réduite.....	P. 23
Article 19 :	Les services en gare et la distribution .....	P. 24
Article 20 :	Modifications de services en gare.....	P. 26
<b>TITRE III -</b>	<b>QUALITE.....</b>	<b>P. 29</b>
Article 21 :	Outils et domaines de suivi de la qualité de service.....	P. 29
Article 22 :	Périodicité de transmission des résultats pour chacun des domaines définis .....	P. 29
Article 23 :	Système d'intéressement sur la qualité des services .....	P. 30
Article 24 :	Cas particulier d'exonération à l'obligation de ponctualité : travaux d'infrastructures.....	P. 32
<b>TITRE IV -</b>	<b>RELATIONS VOYAGEURS .....</b>	<b>P. 33</b>
Article 25 :	Groupe de travail « information ».....	P. 33
Article 26 :	Plan d'information pluriannuel.....	P. 33
Article 27 :	Les supports d'information voyageurs TER Rhône-Alpes.....	P. 33
Article 28 :	Les supports d'information voyageurs produits par la Région et ses partenaires .....	P. 35
Article 29 :	Groupe de travail « communication » .....	P. 35

Article 30 :	Principes d’affichage de la communication Région dans les trains et les gares .....	P. 35
Article 31 :	Principes d’identification de la Région dans les trains et les gares.....	P. 36
Article 32 :	Principes de diffusion des supports d’information Région dans les gares .....	P. 36
Article 33 :	Plan d’actions commerciales .....	P. 37
Article 34 :	Contrôle et fraude .....	P. 37
Article 35 :	Gestion des réclamations des voyageurs.....	P. 38
Article 36 :	Indemnisation des voyageurs.....	P. 38
<b>TITRE V -</b>	<b>PREVENTION ET SURETE</b> .....	<b>P. 40</b>
Article 37 :	Planification et suivi.....	P. 40
Article 38 :	PC Sûreté.....	P. 40
Article 39 :	Lien avec les investissements .....	P. 40
<b>TITRE VI –</b>	<b>BILLETTIQUE</b> .....	<b>P. 41</b>
Article 40 :	Objet du système OÙRA! .....	P. 41
Article 41 :	Transmission des données .....	P. 41
<b>TITRE VII –</b>	<b>TARIFICATION – PROCEDURES DE CREATION, DE MODIFICATIONS ET D’EVOLUTION DES DIFFERENTS TYPES DE TARIFICATIONS</b> .....	<b>P. 42</b>
Article 42 :	Règles communes .....	P. 42
Article 43 :	Accès des voyageurs régionaux aux services nationaux .....	P. 42
Article 44 :	Procédures à mettre en œuvre par type de tarification .....	P. 43

<b>TITRE VIII - MATERIEL FERROVIAIRE</b> .....	P. 48
Article 45 : Gestion du parc de matériel ferroviaire.....	P. 48
Article 46 : Information de la Région.....	P. 49
<b>TITRE IX - GARES</b> .....	P. 52
Article 47 : Programmes annuels d'investissement sur les gares.....	P. 52
Article 48 : Entretien et maintenance des points d'arrêts .....	P. 53
<b>TITRE X - PILOTAGE EXPERTISE</b> .....	P. 54
<b>CHAPITRE 1 : NIVEAU DE PILOTAGE ET OUTILS CORRESPONDANTS</b> .....	P. 54
Article 49 : Le pilotage conjoncturel.....	P. 54
Article 50 : Le pilotage des points remarquables et des tendances structurantes du réseau.....	P. 55
Article 51 : La planification annuelle et pluriannuelle .....	P. 55
Article 52 : Inventaires et descriptifs.....	P. 56
Article 53 : L'information comptable et financière.....	P. 56
<b>CHAPITRE 2 : PRINCIPES DE MISE À DISPOSITION DES DONNEES À LA REGION</b> .....	P. 56
Article 54 : Les systèmes d'information fournisseurs de données de pilotage de l'exécution du service.....	P. 56
Article 55 : Mise à disposition des données.....	P. 57
Article 56 : Les applicatifs informatiques de valorisation des données.....	P. 57

<b>CHAPITRE 3 - PLANNING DE REMISE DES DOCUMENTS DE PILOTAGE ET D'EXPERTISE À LA REGION .....</b>	<b>P. 59</b>
<b>CHAPITRE 4 - LES OUTILS DE PILOTAGE .....</b>	<b>P. 60</b>
Article 57 : Le tableau de bord de l'activité.....	P. 61
Article 58 : Le compte-rendu général d'activité .....	P. 61
Article 59 : Le suivi de la satisfaction de la clientèle.....	P. 62
Article 60 : Les comptages .....	P. 62
Article 61 : Le programme d'étude marketing.....	P. 63
Article 62 : Les dossiers de ligne .....	P. 65

## **TITRE I - DESSERTES**

### **CHAPITRE I - CONSISTANCE DES DESSERTES REGIONALES**

#### **Article 1 : Définition du périmètre de la convention**

Le périmètre de la convention est constitué des éléments suivants :

- § la liste des lignes régionales ferroviaires et routières comprises à l'intérieur du périmètre géographique de la Région Rhône-Alpes ;
- § la liste des relations interrégionales et transfrontalières, non comprises entièrement dans le ressort territorial de la Région ;
- § la carte des points frontières contractuels avec les régions voisines, portant mention du kilométrage séparant chaque point frontière de gares de Lyon Part-Dieu et/ou Lyon Perrache. Cette carte fait également apparaître les gares frontières du périmètre de la convention.

Les deux premiers éléments sont établis par la SNCF.

La carte des points frontières est réalisée par la Région, sur la base de éléments fournis par la SNCF.

#### **Article 2 : Description des dessertes régionales**

##### **Article 2.1. Etat synthétique de la desserte régionale**

###### a) Consistance des dessertes offertes par ligne et par mission de trains ou de cars

La consistance de la desserte régionale est décrite par ligne, selon la liste des lignes régionales définies en annexe K1, sur la base de l'offre en vigueur au service annuel 2007.

Elle comprend pour chaque mission de trains ou de cars, les éléments suivants :

- § la nature des services (ferroviaires, routiers ; réguliers et/ou à la demande) ;
- § le parcours et l'itinéraire (liste des gares et points d'arrêts desservis) ;
- § les fréquences en nombre d'allers et retours par jour type de fonctionnement (semaine, samedi, dimanche) ;
- § le nombre de trains ou cars kilomètres annuels programmés ;
- § le type de matériel roulant affecté, (type, nombre de places assises) ;
- § les temps de parcours de référence par missions de trains ou de cars (temps médians) ;
- § les classes offertes (différenciées ou classe unique) ;
- § les dispositifs de correspondances existants, à maintenir et à développer entre dessertes TER/TER Rhône-Alpes, TER/TER avec les régions limitrophes, TER/VFE, et, lorsque les offres de transport sont construites en rabatement sur le TER, les dispositifs de correspondance TER/Transports Collectifs Urbains et TER/Transports Collectifs Non-Urbains, y compris les dispositifs de délais d'attente des cars en cas de retard des trains ;
- § les périodes de maintenance (travaux, surveillance ...) dans la journée et dans l'année, à titre indicatif.

Ces éléments sont établis par la SNCF selon les modèles de documents figurant en annexes A 3.1 et A 4.1, et annexés à la présente convention.

La consistance des dessertes est mise à jour annuellement et transmis par la SNCF à la Région au mois de mai de chaque année pour le service annuel de décembre, de façon à être intégrés à l'avenant portant modification des dessertes voté en juillet.

#### b) L'analyse des correspondances par principaux nœuds du réseau TER

La Région et la SNCF procèdent à un travail en commun durant l'année 2007 ayant pour objectif la description des correspondances sur les principaux nœuds du réseau TER.

Cette analyse doit permettre d'identifier les principaux nœuds de correspondance du réseau, de décrire l'état des correspondances existantes assurées jusqu'à 30 minutes entre l'offre TER (ferroviaire et routière) et les autres offres de transport de voyageurs, et l'état des pratiques de correspondances pour chacun des nœuds identifiés.

Cette description sera intégrée par avenant à la convention ; la liste des nœuds de correspondance, le modèle d'analyse ainsi que les analyses sur chacun des nœuds identifiés figureront en annexes A3.2, A3.3 et A4.2 au plus tard au 1er janvier 2008.

A partir du service 2009, l'analyse des correspondances est mise à jour annuellement et transmis par la SNCF à la Région au mois de mai de chaque année pour le service annuel de décembre, de façon à être intégrés à l'avenant portant modification des dessertes voté en juillet.

#### **Article 2.2. Etat exhaustif de la consistance des circulations TER**

L'état exhaustif des circulations TER sur le territoire rhônalpin est défini par les deux documents suivants :

- § Etat exhaustif des circulations ferroviaires mentionnant notamment l'activité organisant la circulation (TER avec régions de conventionnement, GL,...), le numéro de train, la ligne concernée, son origine, sa destination, les horaires de départ et d'arrivée, son régime de circulation, le nombre de jours de circulation du train, le nombre de kilomètres parcourus par circulation et par an, le type de mission assuré (modèle en annexe A5.1) ;
- § Etat exhaustif des circulations routières mentionnant notamment le numéro de car, la ligne concernée, l'origine et la destination, les départements concernés, les horaires de départ et d'arrivée, le régime de circulation, le matériel utilisé (modèle en annexe A5.2) .

Ces documents sont établis par la SNCF et mis à jour annuellement préalablement à chaque changement de service. Ils sont transmis à la Région au plus tard le 2 janvier de chaque année, dans un format informatique exploitable par la Région, et au format papier.

L'état exhaustif du service 2007 est joint en annexes A6.1 et A6.2.

### **Article 3 : Consistance des dessertes nationales**

La SNCF transmet chaque année l'état exhaustif des circulations nationales voyageurs desservant le territoire de la Région Rhône-Alpes. Ces circulations nationales sont différenciées par type d'activité organisatrice et en fonction des modalités d'accès accordées aux voyageurs TER (trains à accès limité ou non).

L'état exhaustif correspondant au service annuel 2007, en vigueur à la signature de la convention, figurera en annexe à la convention au plus tard en mai 2007. Pour se faire, la SNCF le transmettra à la Région au plus tard le 15 avril 2007.

Il est remis à jour annuellement et transmis à la Région en septembre de l'année n-1 pour le service annuel de l'année n, après publication de l'horaire de service par RFF.

### **Article 4 : Dispositions relatives aux plans de transports spécifiques pour cause de travaux**

#### **Article 4.1. Définition**

Les dessertes de substitution mises en œuvre pendant les périodes de travaux de l'infrastructure sont classées en deux catégories, selon l'impact des travaux.

Les travaux ayant un impact majeur sur la desserte sont les travaux se déroulant sur une période d'au moins 7 jours, impactant plus de 100 circulations sur la période, dont au moins 10 circulations sur un jour donné.

Les autres travaux sont considérés comme ayant un impact mineur sur la desserte.

#### **Article 4.2. Cas des dessertes de substitution pour cause de travaux : information et élaboration**

La SNCF transmet à la Région en mai de chaque année la programmation pluriannuelle des travaux telle qu'établie par RFF sous la forme d'un document permettant d'identifier les travaux ayant un impact majeur sur la desserte et les travaux ayant un impact mineur.

Pour les travaux d'impact majeur, le document mentionne les dates prévisionnelles de transmission du plan de transport pour validation préalable par la Région ; pour les travaux d'impact mineur, le document mentionne les dates prévisionnelles d'information de la Région.

Ce document est remis à jour annuellement.

Dans le cas des travaux d'impact mineur, la SNCF informe la Région au minimum deux fois par an de l'occurrence de tels travaux et transmet les plans de transport correspondants au moins un mois avant leur mise en œuvre. La SNCF informe la Région selon les mêmes modalités lors de travaux non programmés intervenant en cours d'année et nécessitant la mise en place de plans de transport spécifiques.

Pour les travaux dont l'impact sur la desserte est majeur, la SNCF transmet à la Région le planning prévisionnel des travaux dès que communiqué par RFF. Sur cette base, la Région évalue, avec la SNCF, la nécessité d'associer d'autres autorités organisatrices à l'élaboration du plan de transport spécifique. Les parties s'accordent ensuite sur un mode d'élaboration permettant la production d'un projet finalisé de plan de transport transmis à la Région au minimum 3 mois avant le début prévisionnel des travaux. La Région valide ce projet dans les 15 jours suivant sa transmission par la SNCF.

Dans le cas de travaux ayant un impact majeur sur la desserte et ne figurant pas dans les plannings prévisionnels de travaux communiqués, la proposition de plan de transport est transmise à la Région dès son élaboration par la SNCF. Si besoin, la Région formule ses remarques dans les 8 jours suivant cette transmission de façon à ce que la SNCF en étudie les impacts technique et financier. La Région valide le plan de transport éventuellement modifié dans le respect du délai disponible par rapport au calendrier de début des travaux.

## **CHAPITRE 2 - MODIFICATION DES DESSERTES REGIONALES**

### **Article 5 : Reconduction des dessertes pour le service unique annuel**

#### **Article 5.1. Ajustement d'horaires**

Dans le cas d'une ligne non cadencée, la SNCF peut ajuster jusqu'à deux minutes l'horaire existant, pour des raisons d'organisation des circulations.

Dans le cas d'une ligne cadencée, la SNCF ne dispose pas de marge d'ajustement de l'horaire défini en concertation avec la Région.

La liste des lignes cadencées et non cadencées figure en annexe A7. Elle est remise à jour chaque année par la SNCF et annexée à l'avenant à la convention validant les modifications de desserte du service annuel année n.

#### **Article 5.2. Observations et réclamations auprès de RFF**

Dès que la SNCF a connaissance des résultats d'instruction des demandes d'attribution de sillons adressées à RFF, et au plus tard une semaine après la date de communication par RFF du projet d'horaire de service tel que défini dans le calendrier de réalisation, soit début juillet de chaque année, elle les communique à la Région, accompagnés d'une analyse identifiant les demandes de sillons n'ayant pu être satisfaites dans les conditions exactes de la commande.

Sur la base de cette analyse, et dans le respect du calendrier de réalisation du service annuel défini par RFF, la Région et la SNCF identifient conjointement les situations nécessitant la déposition d'une observation.

La SNCF prend toutes les mesures nécessaires pour déposer auprès de RFF les observations définies avec la Région, dans les délais et formes fixés par le document de référence. La SNCF rend compte à la Région de la suite donnée à ces observations.

Dès mise à disposition par RFF des propositions définitives de sillons, soit début août de chaque année, la SNCF les communique sans délai à la Région et l'informe des éventuels écarts résiduels entre la commande initiale et les sillons ainsi proposés.

Sur la base de cette analyse, et dans le respect du calendrier de réalisation du service annuel défini par RFF, la Région et la SNCF identifient conjointement les situations nécessitant la déposition d'une réclamation.

La SNCF prend toutes les mesures nécessaires pour déposer auprès de RFF les réclamations définies avec la Région, dans les délais et formes fixés par le document de référence. La SNCF rend compte à la Région de la suite donnée à ces réclamations.

### **Article 5.3. Modalités concernant les dessertes routières**

Lors de l'arrivée à terme d'un contrat routier, la SNCF propose à la Région le renouvellement sur la base minimale du cahier des charges initialement validé par la Région. La Région valide ce choix ou transmet à la SNCF les nouveaux éléments à prendre en compte dans le renouvellement. Dans ce dernier cas, une procédure de modification de desserte est engagée.

Par ailleurs, dans le cadre de la procédure d'attribution de tout contrat routier concernant une ligne régulière ou temporaire et représentant une offre significative (estimation du contrat supérieure à 400 k€), qu'il s'agisse d'un renouvellement ou d'un nouveau contrat, la SNCF invite la Région à la séance de présentation orale de l'offre technique, lorsque celle-ci a lieu, sans que l'indisponibilité éventuelle des représentants de la Région puisse être un motif de non tenue de la soutenance.

Dans le cas de l'attribution des contrats pour les lignes régulières, si aucune soutenance technique n'est organisée par la SNCF, cette dernière transmet par courriel à la Région une synthèse des différentes propositions reçues et le choix envisagé pour le prestataire, avant que celui-ci ne soit effectué.

## **Article 6 : Modifications des dessertes pour le service unique annuel**

La procédure décrite dans cet article s'inscrit dans le planning global de modification des dessertes figurant en annexe A10.

### **Article 6.1. Procédure technique de modification des dessertes pour le service unique annuel année n**

a) Phase 1 – Elaboration du projet de desserte et commande de la Région (janvier n-2 à août n-2)

Cette phase a pour objectif de formaliser, ligne par ligne, les propositions de modifications des dessertes envisagées pour le service année n.

L'identification des principaux axes de réflexions a lieu en janvier n-2. Pour ce faire, la SNCF élabore un diagnostic de la ligne, sur la base :

- § de l'analyse des données de suivi : données de comptages et dossiers de ligne (cf art 60 et art 62 du cahier des charges),

- § des comptages complémentaires sur les dessertes modifiées ou créées à chaque changement de service, obligatoires en début d'année et à la demande en cours d'année,
- § des adaptations du matériel ou de la composition des trains,
- § des correspondances à assurer et ou à améliorer (avec l'activité VFE, Corail Intercités, avec les offres urbaines, les offres interurbaines des départements, les offres TER des régions limitrophes),
- § des plannings pluriannuels des travaux de maintenance de l'infrastructure,
- § des plannings pluriannuels de livraisons de nouveau matériel par ligne,
- § des demandes des comités de lignes, réclamations, attentes clientèle, remontées terrains,
- § des contextes nouveaux et particuliers du secteur (nouvel aménagement, sites touristiques en développement...).

La réunion visant à la coordination entre dessertes régionales et nationales, organisée en avril n-2, permet de compléter ce diagnostic par les projets d'études connus à cette date concernant les dessertes nationales et TER des régions limitrophes. La SNCF confirme la teneur de ces études par courrier à la Région début mai n-2 (cf article 7 du cahier des charges).

Au vu de ce diagnostic, et en cohérence avec les objectifs du schéma de desserte moyen terme et du schéma régional des transports, la Région élabore un cahier des charges indiquant :

- § les motivations et améliorations recherchées ;
- § la définition des principes de desserte souhaités : familles de trains, itinéraires, politiques d'arrêt, niveaux de fréquences, temps de parcours cible, horloges de correspondance et horaire départ/arrivée, périodicités, amplitudes.

Ces éléments de cahier des charges sont inscrits dans une fiche navette par ligne.

Les principes de modifications de desserte ainsi établis sont discutés et proposés à l'Exécutif et en comités de ligne jusqu'en mai de l'année n-2.

Jusqu'en juin n-2, une mise en cohérence des différentes propositions et l'évaluation du niveau de priorité des études à l'échelle du réseau permet de définir un programme de modifications de dessertes cohérent sur l'ensemble du réseau régional pour le service unique année n.

Le programme d'étude des modifications de dessertes pour le service année n, est proposé au vote des élus en juillet de l'année n-2.

Entre juillet et août n-2, la Région élabore les fiches navettes par ligne (modèle en annexe A10) et les transmet à la SNCF lors du groupe de suivi de septembre n-2. La fiche navette constitue le document de référence des échanges entre la SNCF et la Région pour le suivi de l'instruction des modifications de desserte sur chaque ligne.

#### b) Phase 2 – Faisabilité de la commande (septembre n-2 à juin n-1)

Afin que les dates limites de chacune des étapes suivantes soient clairement identifiées, la SNCF communique à la Région, dès réception et au plus tard le 31 décembre de l'année n-2, le calendrier de réalisation du service annuel de l'année n tel que défini par RFF. Ce document est annexé à la présente convention pour le service 2008 (annexe A11).

## A - Itérations entre la Région et la SNCF (septembre n-2 à avril n-1) :

Cette phase de travail permet :

- § le suivi et l'intégration des retours de faisabilité technique (disponibilité des sillons, roulement de matériel, roulement de personnel, ...) sur le cahier des charges de chaque étude TER, notamment au cours de quatre réunions « restitution des études dessertes » programmées spécifiquement sur ce sujet entre la SNCF et la Région (octobre n-2 ; novembre n-2 ; février n-1 ; avril n-1) ;
- § le suivi de l'avancement et des retours de faisabilité des études VFE et Corail Intercités lors des réunions « restitution des études dessertes » ;
- § la formulation éventuelle, par la Région, de nouvelles options et orientations techniques du cahier des charges TER, à valider, si nécessaire, lors des groupes de suivi et de pilotage ;
- § l'établissement, par la SNCF, des devis financiers des modifications étudiées sur la base de l'annexe I8. Une 5<sup>ème</sup> réunion « restitution des études dessertes » est programmée en mai n-1 spécifiquement consacrée à l'étude des devis proposés par la SNCF ;
- § la validation, par la Région, des demandes de modifications finalisées à établir par la SNCF à l'attention de RFF.

Le suivi de cette phase est assuré par la production et la mise à jour en continu :

- § par la SNCF, et le cas échéant la Région, des fiches navette par lignes ;
- § par la SNCF, en mars n-1, de la synthèse des modifications de dessertes envisagées sur les relations nationales pour le service annuel année n ;
- § par la Région, du tableau synthétique d'instruction des modifications de dessertes faisant la synthèse des décisions prises en réunions « restitution dessertes », en groupes de suivi et de pilotage (cf. documents en annexe A13)
- § par la SNCF, des devis financiers sur la base des documents de transmission type annexé (annexe I8)

## B – Instruction technique par RFF et préparation du vote de l'assemblée régionale (avril n-1 à juin n-1).

L'instruction technique des demandes de sillons suit la procédure de construction du graphique de circulation et d'allocation des sillons détaillée dans le document de référence publié par RFF.

Les fiches de demandes de sillons sont préparées et envoyées par la SNCF à RFF pour mi-avril n-1, conformément aux délais fixés par le document de référence. La SNCF transmet les informations nécessaires à la Région pour qu'elle s'assure de l'exhaustivité de la commande passée.

Le rapport et l'avenant à la convention d'exploitation soumis au vote de la commission permanente en session de juillet année n-1, sont préparés pendant cette phase.

La SNCF produit le projet d'avenant à la convention et le transmet à la Région début mai n-1, conformément à l'article 6.2 du présent cahier des charges.

## C – Concertation et information des partenaires

Durant cette phase, il est prévu une information régulière, au niveau technique, des autres autorités organisatrices des transports dont les dessertes seraient impactées par le projet horaire TER, après validation par la Région du contenu et de la forme de l'information transmise, selon le calendrier suivant :

- § mi janvier n-1 : transmission par la SNCF du projet de desserte en volume ;
- § mi avril n-1: transmission par la SNCF des projets des grilles horaires ;
- § début juin n-1: transmission par la Région du projet de desserte proposé au vote de l'assemblée régionale

Les modalités d'information des partenaires sont rappelées à l'article 8 du présent cahier des charges.

La présentation des projets horaires aux comités de ligne est réalisée de février n-1 à avril n-1.

### c) Phase 3 – Vote de la desserte et projet d'horaire de service année n (juillet n-1 à août n-1)

Cette phase a pour objectif le vote par le Conseil régional, en juillet n-1, du contenu des modifications apportées à la desserte régionale pour le service annuel année n (mis en œuvre en décembre n-1) et de leurs incidences financières sur la présente convention.

Ces modifications font l'objet d'un avenant à la présente convention, établis conformément à l'article 6.2 du présent cahier des charges.

En préparation du service suivant, le rapport soumis au vote de la Région en juillet n-1 comporte également le programme d'études de modifications de desserte envisagé pour le service annuel n+1 (phase 1 appliquée au service annuel année n+1).

Dans le même temps, début juillet n-1, RFF communique à la SNCF le projet d'horaire de service, résultat de l'instruction des demandes de sillons à cette date.

La procédure de formulation d'observations et de réclamations auprès de RFF, décrite à l'article 5.2 est alors déclenchée.

A l'issue de cette procédure, la Région établit, si besoin, un rapport complémentaire pour le vote en commission permanente à la session d'octobre n-1 au plus tard.

La SNCF transmet par ailleurs l'état exhaustif provisoire des circulations nationales en Rhône-Alpes pour le service annuel année n.

### d) Phase 4 – Horaire de service annuel n (septembre n-1 à décembre n-1)

Début septembre n-1, RFF arrête l'horaire définitif de service et le rend public après intégration éventuelle des modifications et réclamations prises en compte.

La SNCF diffuse l'information sur le nouveau service auprès de ses partenaires et de ses usagers, et prépare la mise en œuvre opérationnelle de l'horaire de service. Elle transmet en particulier :

- § septembre n-1 : à la Région et aux autorités organisatrices des transports, l'horaire définitif de service ;
- § septembre n-1 : à la Région, l'état exhaustif définitif des circulations nationales en Rhône-Alpes,

- § au plus tard 1 mois avant la mise en oeuvre du service annuel année n : par mailing, les nouveaux guides et fiches horaires du réseau régional aux exploitants des autres réseaux de transports, aux pôles générateurs identifiés (communes desservies, office de tourisme, lycée et collège, autorités organisatrices...), aux membres des comités de ligne ;
- § au plus tard le 2 janvier : à la Région, la mise à jour de l'état exhaustif des circulations TER, prenant en compte le service année n, tel que décrit à l'article 2.2 du cahier des charges.

## **Article 6.2. Documents de référence à produire pour les études relatives aux modifications de dessertes**

Chacun de ces modèles de documents figure en annexe à la présente convention.

- a) Le planning des modifications dessertes pour le service annuel année n (annexe A10)
- b) La fiche navette de suivi des modifications dessertes pour le service annuel année n (annexe A12)

Ce fichier constitue le document de référence des échanges entre la SNCF et la Région pour le suivi de l'instruction des modifications de desserte.

La Région rédige et propose un cahier des charges initial en indiquant la desserte actuelle de la ligne et les impacts des mesures proposées sur le développement de la desserte de la ligne. Pour chacune des mesures étudiées, à chaque retour d'instruction sur chacune des composantes du projet (matériel, sillon, personnel...), la SNCF remplit le tableau de suivi d'instruction (date, contenu du retour et proposition d'adaptation ou d'optimisation du cahier des charges). Elle joint en onglet supplémentaire au fichier le projet de grille horaire de la ligne, mis à jour au rythme des retours de faisabilité.

La Région valide ou reformule le cahier des charges, soit consécutivement au retour ou à la proposition de la SNCF, soit de manière indépendante.

Lorsque le projet de desserte est finalisé, la SNCF remplit la partie récapitulant les caractéristiques finales du projet, en stipulant les hypothèses d'induction établies conjointement avec la Région.

- c) Le tableau de synthèse du suivi de l'instruction des dessertes pour le service unique de l'année n (annexe A13)

Il reprend, ligne par ligne, chaque mesure de la commande Région et sert de support aux réunions de restitution desserte, à la réunion consacrée aux devis financiers des modifications de dessertes et à la préparation des groupes de suivi et groupes de pilotage.

Il est constitué et réactualisé par la Région en fonction des informations fournies par la SNCF.

- d) Les tableaux types de devis financiers (annexe I8)

Il s'agit d'un tableau type remis par la SNCF, devis réalisé par mesure et tableau global, intégrant chacun des ratios d'analyse.

e) Les annexes de l'avenant à la convention

Ces documents sont transmis par la SNCF début mai n-1, en prévision du rapport soumis à l'assemblée régionale en juillet n-1. L'avenant comporte une partie rédactionnelle complétée des annexes suivantes :

- § Annexe 1 : Détail des modifications de l'offre pour le service unique année n (annexe A 14) : tableaux techniques d'analyse des modifications de dessertes apportées (grilles horaires des lignes les plus restructurés, tableaux suppression/création desserte, ...)
- § Annexe 2 : Chiffrages des modifications pour le service unique année n (modèle en annexe I 8.3) : tableaux de synthèse des devis financiers, aux conditions économique année n-1, correspondants aux modifications de dessertes retenues pour le service unique année n, sur deux périodicités : en année pleine ; en quote part.
- § Annexe 3 : Impact financier des modifications d'offre (année pleine et quote-part) : tableaux financiers indiquant l'impact sur le compte TER (modèle en annexe I 8.2)
- § Annexe 4 : Devis prévisionnel année n-1 modifié suite aux modifications de service retenues pour décembre n-1 aux conditions économiques année n-1 (Annexe I 7.1)
- § Annexe 5 : Etat synthétique des dessertes mis à jour (article 2.1 du cahier des charges et modèle en annexe A 3.1)
- § Annexe 6 : Eventuels accords dérogatoires concernant l'accès des voyageurs TER à bord des trains nationaux (article 43 du cahier des charges et annexe G6)
- § Annexe 7 : liste des lignes cadencées (annexe A7)

**Article 7 : Modalités de coordination avec les activités nationales de la SNCF**

Afin de construire les dessertes régionales et nationales de la façon la plus cohérente possible pour chacune des deux parties, la SNCF et la Région mettent en oeuvre les modalités de coordination décrites ci-après :

- § mi avril n-2 : une réunion est organisée entre les services de la Région et la SNCF pour une présentation par chaque partie de l'état d'avancement des études de dessertes régionales et des études de dessertes nationales connues à cette date susceptibles d'avoir un impact sur le service régional pour le service unique année n-1, et des projets d'études pour le service annuel année n ;
- § début mai n-2 : la SNCF adresse à la Région un courrier de confirmation des études de dessertes nationales prévues pour le service annuel année n, avec le descriptif de leur consistance technique et la desserte cible envisagée ;
- § à chaque réunion « restitution desserte » prévue au planning (octobre n-2 ; novembre n-2 ; février n-1 ; avril n-1), la SNCF informe la Région de l'avancement des études de dessertes nationales impactant les dessertes régionales et communique les dessertes cibles mises à jour ;
- § mars n-1 : la SNCF transmet la synthèse des modifications de dessertes envisagées sur les relations nationales pour le service annuel année n et la liste des circulations nationales envisagées telles que connues à cette date sur le territoire de la région ;

- § juillet n-1 : la SNCF transmet l'état exhaustif provisoire des circulations nationales en Rhône-Alpes pour le service annuel année n, suite à la diffusion du projet d'horaire de service par RFF
- § 30 septembre n-1 : la SNCF transmet l'état exhaustif définitif des circulations nationales en Rhône-Alpes pour le service annuel année n, suite à la publication de l'horaire de service par RFF

### **Article 8 : Modalités de coordination avec les autres autorités organisatrices des transports**

En décembre n-2, la Région communique à la SNCF la liste des autorités organisatrices de transport à informer pour le service annuel de l'année n, avec précision des interlocuteurs techniques destinataires des informations.

Conformément à la procédure de modifications des dessertes décrite à l'article 6, la SNCF informe ces autorités organisatrices aux dates clés rappelées ci-dessous :

- § mi janvier n-1 : Transmission du projet de dessertes en volume
- § mi avril n-1 : Transmission des projets de grilles horaires
- § début septembre n-1 : Transmission des horaires définitifs du service annuel année n

Pour chaque type de transmission, les informations transmises sont mises en forme par la SNCF suivant les modèles de document définis en annexe A15. Elles sont soumises à validation de la Région avant envoi par la SNCF.

## **CHAPITRE 3 – MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES DESSERTES REGIONALES**

### **Article 9 : Mise en œuvre du cadencement des dessertes régionales en décembre 2007**

Le scénario de référence pour la mise en œuvre du cadencement à partir de décembre 2007 (Service 2008) est défini sur la base des éléments suivants.

#### **Article 9.1. Volume de desserte global et détail par ligne de la desserte ferroviaire en jour ouvrable de base (JOB) pour le service 2008**

Le tableau de l'annexe A16 précise, par section de ligne et par famille de trains, le volume de desserte du scénario de référence pour le service 2008 pour un jour ouvrable de base.

Le détail des horaires correspondants au volume de desserte indiqué dans le tableau annexé figure dans les documents actualisés à la date du 12 février 2007. Ces horaires sont susceptibles d'évoluer à la marge au cours du processus de montage du service.

En outre, la desserte en jour ouvrable intègre les éléments suivants concernant les périodes d'allègement :

- Heure de surveillance, sur la base du travail en cours et de la notification qu'en fera RFF au cours de l'année 2007 ;
- Plages de maintenance massifiées, sur la base du travail en cours et de la notification qu'en fera RFF au cours de l'année 2007 ;

- Vacances scolaires : maintien d'une seule période d'allègement par an d'une durée de 5 semaines (approximativement entre le 14 juillet et le 15 août) ; le niveau de desserte minimal pour chaque axe pendant cette période est celui d'un samedi, en veillant à ne pas dégrader le niveau de desserte actuel.

### **Article 9.2. Desserte ferroviaire des week-ends et fêtes**

L'offre correspondante pour l'année 2008 correspond à une augmentation régionale globale du volume en trains-kilomètres de +3% par rapport à l'année 2007.

Elle intègre les pointes hebdomadaires avec les renforts en volume et en composition matériel si nécessaire.

### **Article 9.3. Desserte ferroviaire des pointes saisonnières**

Cette offre ponctuelle doit permettre de répondre au mieux à la demande en pointe saisonnière par reconduction des volumes de desserte actuellement en vigueur. Afin de préserver la lisibilité de l'offre régionale cadencée, elle s'inscrira autant que possible dans les principes de desserte développés dans le cadre du cadencement des dessertes ferroviaires régionales.

### **Article 9.4. Desserte routière**

L'offre financière de la SNCF couvre :

- les dessertes routières mises en place lors des plages de travaux, afin de retrouver les fonctionnalités assurées par la desserte ferroviaire en JOB (ex : Lyon-Bourg ; Sillon Alpin ; ...)
- les conséquences des choix techniques ou économiques effectués dans la définition du service 2008 sur certains secteurs nécessitant le développement d'une offre routière spécifique : Mâcon-Bourg-Ambérieu, vallée de la Tarentaise, Annecy-Genève
- le volume actuel de la desserte routière régulière hors travaux, défini par le nombre total de kilomètres-cars effectivement réalisés en année pleine pour 2007, qui sera redéployé de façon à réaliser les adaptations nécessaires suite à l'évolution de l'offre ferroviaire (mise en correspondance des lignes uniquement routières avec la nouvelle desserte ferroviaire, navettes de rabattement liées à la fermeture de certaines gares, services routiers en complément de la desserte ferroviaire, en journée et en extrémités de journée,...)

Une analyse sera réalisée conjointement entre la SNCF et la Région concernant l'impact de l'heure de surveillance quotidienne et des plages de maintenance massifiée (suppression de la desserte ferroviaire et mise en œuvre d'une substitution routière).

### **Article 9.5. Trajets en correspondance entre Lyon Perrache et Lyon Part-Dieu**

Le cadencement organisant de façon plus systématique les missions de trains à destination de Lyon, les parties retiennent les dispositions suivantes.

Les voyageurs titulaires d'un billet TER, au départ ou à l'arrivée à Lyon, et n'ayant pas de relation directe avec l'une des deux gares de Perrache ou de Part-Dieu, ont la possibilité d'emprunter en correspondance les autres trains TER et trains nationaux, qui assurent la liaison entre Perrache et Part-Dieu, dans le respect de l'article 43 du cahier des charges. Il en est de même pour les autres voyageurs en correspondance à Lyon.

#### **Article 10 : Dessertes de substitution pour cause de travaux**

La SNCF transmet à l'ensemble des autorités organisatrices de transport concernées le plan de transport spécifique dès stabilisation de celui-ci et dans un délai suffisant permettant l'adaptation opérationnelle éventuelle de leurs dessertes.

Le bilan quantitatif et qualitatif produit par la SNCF à l'issue de la mise en œuvre d'un plan de transport spécifique pour cause de travaux ayant un impact majeur sur la desserte contient les éléments techniques concernant l'offre routière de substitution et permettant l'appréciation des caractéristiques suivantes :

- § Durée de la mise en œuvre du plan de transport,
- § Taux de réalisation de l'offre prévue,
- § Ponctualité,
- § Fréquentation,
- § Adaptation de l'offre prévue,
- § Dysfonctionnements recensés et causes,
- § Type de réclamations ou remarques recueillies,
- § Propositions d'amélioration ou d'adaptation.

#### **Article 11 : Evénements exceptionnels**

La SNCF transmet à l'ensemble des autorités organisatrices de transport concernées le plan de transport spécifique dès stabilisation de celui-ci et dans un délai suffisant permettant l'adaptation opérationnelle éventuelle de leurs dessertes.

Le bilan quantitatif et qualitatif produit par la SNCF à l'issue de la mise en œuvre d'un plan de transport spécifique pour cause de travaux contient les éléments techniques permettant l'appréciation des caractéristiques suivantes :

- § Durée de la mise en œuvre du plan de transport,
- § Taux de réalisation de l'offre prévue,
- § Ponctualité,
- § Fréquentation,
- § Adaptation de l'offre prévue,
- § Dysfonctionnements recensés et causes,

- § Type de réclamations ou remarques recueillies,
- § Propositions d'amélioration ou d'adaptation.

#### **CHAPITRE 4 - ORGANISATION DES SERVICES ROUTIERS DE SUBSTITUTION**

##### **Article 12 : Rappel des principes**

Les lignes concernées par une reprise possible en gestion directe par la Région figurent en annexe A 8.

##### **Article 13 : Bilan d'entrée des services concernés**

Pour chacune des lignes visées à l'annexe A8, à l'exception de celles ne faisant pas, à la signature de la convention, l'objet d'un contrat, la SNCF fournit à la Région un bilan financier et technique, portant sur la période 2002-2006, comprenant :

- § le ou les transporteurs assurant la ligne ;
- § le nombre de véhicules au contrat, en service, en réserve ;
- § le type de véhicules au contrat, en service, en réserve ;
- § le nombre de conducteurs ;
- § le nombre de kilomètres prévus en 2006 et 2007 et le nombre de kilomètres réalisés en 2006 (totaux, commerciaux, haut-le-pied, de doublage) ;
- § les charges totales pour le transporteur (prix au km réalisé + mise à disposition), l'évolution du prix au km par contrat ;
- § la fréquentation (voyages et voyages-km) selon saisie à bord du car, la fréquentation sur les principaux titres de transport, la fréquentation sur les principales OD de la ligne pour les années 2002 à 2005 (fréquentation 2006 transmise fin avril 2007) ;
- § une analyse de la qualité de service par ligne avec les principaux résultats des années 2002 à 2005 (fréquentation 2006 transmise fin avril 2007) ;

La SNCF remet à la Région à la signature de la convention la copie des contrats en vigueur.

Ce bilan d'entrée sera remis le 15 avril 2007 puis remis à jour en décembre de chaque année jusqu'à la reprise effective des lignes routières concernées.

##### **Article 14 : Modalités de reprise des services concernés**

Dans le cas où la Région souhaite reprendre une ligne routière en gestion directe pour le service annuel de l'année n, elle en informe la SNCF lors de la communication des cahiers des charges de modifications de desserte, en septembre n-2, conformément à la procédure décrite à l'article 6 du cahier des charges.

La reprise de la ligne est soumise au vote de l'assemblée régionale en juillet de l'année n-1, avec l'ensemble des autres modifications de dessertes. Les documents définissant le périmètre de la convention sont également mis à jour dans le même temps.

A la reprise d'une ligne routière en gestion directe par la Région, le forfait de charges C1 est diminué des montants suivants :

- § montant du contrat liant la SNCF au transporteur pour la partie liée à la réalisation du service de transport, sur la base du nombre de kilomètres théoriques (hors doublages et aléas) aux conditions financières du contrat actualisées à la date de la reprise ;
- § montant des prestations d'intégration dans le système d'information, de vente et de gestion de la SNCF, sur la base du barème qui sera contractualisé par avenant au plus tard au 31 mars 2008. Ce barème sera celui utilisé pour chiffrer les prestations d'intégration des lignes routières TER gérées par la Région, dans le système d'information, de vente et de gestion de la SNCF;
- § montant des prestations de distribution et de commercialisation sur la base du barème figurant à l'article 15.1 du présent cahier des charges, contractualisées par ailleurs dans des conditions de prix identiques après la reprise de la ligne ;
- § montant des frais de gestion pour la direction régionale, sur la base d'une estimation des charges réellement économisées
- § montant des frais de structure nationaux (éléments communs d'entreprise et directions nationales), évalués à 5% des charges ci-dessus

## **Article 15 : Coordination avec les services routiers gérés par la Région**

### **Article 15.1. Distribution et commercialisation**

La commission perçue par la SNCF pour la distribution et la commercialisation des titres de transport incluant un trajet sur un service routier dont elle n'assure pas directement la gestion est égale à :

- § lorsque le service routier considéré ne dessert que des gares TER : 5% de la part des recettes routières directes générées par les titres sus-visés délivrés aux voyageurs ;
- § lorsque le service routier considéré dessert des gares TER et DDG : 8 % de la part des recettes routières directes générées par les titres sus-visés délivrés aux voyageurs ;
- § lorsque le service routier considéré ne dessert que des gares DDG : 12%. de la part des recettes routières directes générées par les titres sus-visés délivrés aux voyageurs.

L'estimation de la base des recettes routières directes est réalisée par origine – destination suivant la répartition effectuée par le système FC12K.

### **Article 15.2. Tarification**

Le personnel affecté aux lignes routières gérées directement par la Région devra être formé aux tarifications SNCF et régionales par un organisme agréé par la SNCF.

## **Article 16 : Bilan des lignes routières régulières gérées par la SNCF**

Chaque année, la SNCF transmet à la Région le bilan de chaque ligne régulière. Ce bilan comprend notamment :

- § Les données de fréquentation et de qualité sur la ligne,
- § Les moyens engagés pour assurer le service (en particulier, nombre de cars-kilomètres effectivement réalisés et écart par rapport au volume prévisionnel).

Ce bilan est mis à jour annuellement et transmis à la Région dès que les données de qualité et de fréquentation sont disponibles.

Pour les dessertes routières régulières, la SNCF produit un document récapitulatif des caractéristiques contractuelles (modèle en annexe A9) indiquant pour chaque ligne :

- § le transporteur effectuant le service ;
- § le matériel roulant prévu au contrat ;
- § la date de début du contrat ;
- § la durée du contrat ;
- § la date d'échéance du contrat ;
- § la date prévisionnelle et les modalités de renouvellement prévues (mention de l'organisation d'une soutenance technique le cas échéant (estimation du montant du contrat supérieure à 400 k€).

A l'issue de chaque procédure d'attribution d'un marché par la SNCF à un transporteur routier, quel qu'en soit son montant, la SNCF informe la Région du choix du transporteur qu'elle a effectué sur la ligne concernée et remet à jour le document récapitulatif des caractéristiques contractuelles.

Dans le cadre de l'exercice par la Région de son droit d'audit et de contrôle (Titre V – chapitre 2 de la convention), la Région pourra consulter la totalité des contrats entre la SNCF et les transporteurs routiers portant sur l'exécution du service.

## TITRE II – SERVICES EN GARE

### Article 17 : Typologie des gares

Les gares utilisées en totalité ou en partie par les services régionaux, telles que recensées par le bilan d'entrée, font l'objet d'un classement suivant la typologie suivante :

Catégories niveau 1	Sous-catégories	Critères (base données INSEE)
Pôles d'échanges	Pôles d'échanges de métropole et grand pôles d'échanges	Métropole et grands pôles urbains
	Pôles d'interconnexion TER/TCU lourd	
	Pôles d'échanges de ville moyenne	Pôles urbains avec ville >15 000h
	Pôles d'échanges touristiques	
Pôles de rabattement (P+R)	Pôles de rabattement	- gares situées dans l'aire métropolitaine hors PTU de métropole : pôles urbains avec ville centre <15 000 hab, pôles de services avec population à 20 mn de la gare en voiture >20 000hab - gares situées en intersection de deux lignes ferroviaires
	Pôles urbains de rabattement	- poles de rabattement central du pôle urbain INSEE
Gares de proximité	Gares périurbaines de proximité	Autres gares situées dans les périmètres d'aires métropolitaines
	Gares de proximité	Autres gares situées hors aires métropolitaines

Une carte des gares classées par catégories figure en annexe B2.

### Article 18 : l'accessibilité des personnes à mobilité réduite

#### Article 18.1. Les objectifs du schéma régional d'accessibilité

Le schéma régional prendra en compte l'accessibilité tout au long du parcours de la gare d'origine à la gare d'arrivée en prenant en compte tous les aspects : stationnement réservé, cheminement, information et guichet de vente accessible, accompagnement par le personnel en gares, accès au train

Il concernera :

- la mise en place d'un réseau maillé de gares accessibles. Un réseau de 27 gares prioritaires a été identifié suite à une première analyse (annexe B7),
- la mise en accessibilité du matériel ferroviaire,
- la mise en place de services adaptés pour la préparation et le déroulement du voyage.

## **Article 18.2. Déploiement du schéma**

Le déploiement sera ensuite prévu dans le cadre des plans annuels d'évolution du service et des plans annuels d'investissements.

Dès 2007, et sans attendre l'adoption du schéma régional d'accessibilité, la SNCF remettra à la Région des propositions pour des actions ciblées :

- sur les 27 gares prioritaires,
- sur une ligne à titre expérimental.

## **Article 19 : Les services en gare et la distribution**

### **Article 19.1. Référentiel de services**

#### **Finalisation du référentiel**

Au cours de la convention 2002-2006, la Région et la SNCF ont caractérisé les composantes suivantes : validation, information, confort, accueil (hors présence humaine), propreté et SIV. Le référentiel de services sera finalisé dans la durée de la convention et mis à jour pour s'adapter à la nouvelle typologie et intégrer le déploiement du SIV.

En 2007 les travaux porteront sur la définition du niveau de service par type de gares ainsi que sur quatre composantes du service afin de permettre la mise en place rapide de plans d'actions :

- l'accessibilité,
- l'intermodalité,
- la distribution,
- la prévention et la sûreté.

Pour le SIV, le référentiel pourra être ajusté en 2008 au regard du retour d'expérience des premiers déploiements.

### **Article 19.2. Les priorités d'intervention**

La Région et la SNCF se fixent comme objectif d'améliorer le service dans tous les points d'arrêts.

Les priorités de développement des services en gare porteront sur les aspects suivants :

- le maintien et le renforcement de la présence humaine en gare,
- le développement des moyens de distribution (guichet,...) en réponse à l'évolution de la fréquentation,
- le développement de l'accessibilité au réseau pour les personnes à mobilité réduite,
- l'information des voyageurs, tant en situation normale que perturbée, par l'amélioration des supports statiques d'information, la professionnalisation des agents au contact des voyageurs et le déploiement du système d'information voyageurs en temps réel, dont les fonctionnalités pourront évoluer au regard des retours d'expérience et des évolutions des référentiels,
- l'amélioration du confort des gares, en accompagnement des opérations de « remise à niveau » des gares par ligne ou par des actions spécifiques (mise en place d'espaces d'attente tempérés, accessibilité des toilettes...),

- la prise en compte de l'intermodalité dans ses différentes composantes : développement du stationnement des deux roues dans toutes les gares, amélioration des conditions de rabattement et de stationnement, développement d'espaces et de points OÙRA ! dans les principales gares de Rhône-Alpes, distribution multimodale et information intermodale, notamment dans les pôles d'échanges et les bassins périurbains.

Le tableau ci-dessous présente des objectifs de développement du service complémentaires de la remise à niveau. Il pourra être complété en fonction de l'avancement du référentiel du service.

	réponses sur tout ou partie des gares à échéance convention SNCF/Région						
	réponses sur totalité des gares à échéance de la convention						
	pôles d'échanges de métropole et de grandes agglomérations	pôles d'interconnexion TER/TCU	Pôles d'échanges touristiques	pôles d'échanges ville moyenne	pôles de rabattement	gares et haltes périurbaines de proximité	gares et haltes de proximité non périurbaines
<b>COMPOSANTES DU SERVICE</b>							
<b>Toilettes</b>	libre accès (automatiques)				à la demande	selon fréquentation	à la demande
<b>Espaces tempérés</b>							
<b>Espaces et points ourà</b>							
<b>Services annexes au voyage</b>					dès que possible		
<b>INTERMODALITE</b>							
<b>vélostation</b>	gestion agglomération	gestion agglomération		gestion SNCF/agglomération			
<b>Parcs vélos sécurisés</b>							selon contexte local
<b>Produit parc relais</b>		parc relais d'agglomération		Parc relais d'agglomération et/ou TER	Parc relais TER	selon contexte	
<b>Information intermodale</b>							

Les objectifs à atteindre en terme d'intermodalité, et le rôle des partenaires sont précisés dans l'annexe B9.

### Article 19.3. Distribution

#### Article 19.3.1. Les équipements de distribution, de compostage et de validation

La SNCF dimensionne les équipements de distribution, de compostage et de validation en tenant compte de la fréquentation du service TER. La SNCF a la charge de renouveler ces équipements au terme de leur durée technique d'exploitation.

La Région est consultée sur les nouveaux outils développés par la SNCF ou l'évolution des outils existants : fonctionnalités, caractéristiques ainsi que l'image et le design. L'implantation de nouveaux outils doit être précédée d'une information de la Région et aboutir à une mise à jour de l'inventaire des services en gare.

La SNCF et la Région examineront la possibilité d'implanter des composteurs dans toutes les gares et les haltes de Rhône-Alpes. Une étude de faisabilité sera réalisée avant la mi-2008.

### **Article 19.3.2. Le service de distribution en dehors des gares**

Parallèlement au développement des services en gare, la Région est favorable à l'expérimentation et au développement de nouveaux canaux de distribution tels que les ventes de titres TER par Internet, les dépositaires multiservices,... La Région est informée des études, des résultats des expérimentations, des plans de déploiement éventuels, au cours du premier trimestre de chaque année.

Les services de distribution en dehors des gares (boutique et terminaux dépositaires) feront l'objet d'un recensement spécifique qui sera remis à jour annuellement par la SNCF.

## **Article 20 : Modifications de services en gare**

### **Article 20.1. Plans annuels d'évolution du service dans les gares TER**

La procédure décrite ci-après constitue le mécanisme de référence de discussion entre la Région et la SNCF pour les évolutions et modifications de service.

#### ***Calendrier de la procédure :***

- |   |   |
|---|---|
| Au plus tard<br>Janvier<br>à<br>15 Mars N | 1. En début d'année n, après avoir recueilli les demandes de la Région, la SNCF communique à la Région un programme, comportant une évaluation financière, de l'évolution du niveau de service en gares pour l'année n+1, indiquant les modifications de services et les propositions d'actions de développement en cohérence avec les référentiels de service,   |
| 15 mars<br>au<br>30 avril N               | 2. La Région décide des études d'impact qu'elle juge nécessaires pour approfondir la décision et informe la SNCF des éléments de contexte à prendre en compte.  |
| Année N+1                                 | 3. La SNCF produit à l'attention de la Région les études d'impact prévues ainsi qu'une évaluation financière détaillée du programme,<br>4. Sur cette base, un plan annuel est arrêté par la Région, après concertation, en comité de pilotage, sans préjudice des dispositions spécifiques aux retraits de l'infrastructure prévues à l'article 30.8.1 de la convention,<br>5. Application de la modification et des mesures alternatives éventuelles par la SNCF |

L'annexe B6 décrit les évolutions mises en œuvre en 2007.

#### A/ Communication par la SNCF de propositions d'évolution du niveau de services pour l'année n+1

Le programme décrit la nature, l'ampleur, le motif et le contenu des évolutions proposées. La modification du type de service de distribution et/ou les horaires et périodes d'accès au service précisément impactés par la modification sont également énumérés. Afin de comparer la nouvelle situation à la situation de référence de l'inventaire (annexe B5), les fiches « Horaires d'accès aux services en gare » de référence ainsi que le projet de fiches modifiées sont transmises par la SNCF à la Région. Elles indiqueront la date de mise en œuvre prévisionnelle de ces modifications.

Les éléments quantifiés suivants sont fournis par la SNCF : volume d'heures hebdomadaire, projection du volume d'heures sur une année pleine.

En 2007, la SNCF communiquera à la Région les modifications de l'accès aux automates de distribution pour l'année 2008.

#### B/ Production des études d'impact par la SNCF

Pour les cas demandés par la Région, une analyse des impacts prévisibles financiers et en terme de services consécutifs au programme est effectuée par la SNCF.

Cette étude d'impact comprendra en fonction des enjeux :

- l'explication de la modification,
- l'estimation de la fréquentation du/des guichets en nombre d'utilisateurs sur la période affectée par la modification d'horaire. Cette donnée est estimée par le nombre de transactions enregistrées sur les terminaux, confirmée par l'analyse de la SNCF. Des coefficients de pondération peuvent être utilisés,
- l'estimation de la fréquentation de la gare dans la période considérée, à partir des comptages, en prenant en compte les voyageurs montés dans les trains partant à partir de l'ancien horaire d'ouverture moins 15 minutes, jusqu'à 15 minutes après le nouvel horaire d'ouverture,
- l'horaire du 1<sup>er</sup> train au départ, horaire du dernier train arrivant en gare,
- l'analyse de l'existence d'une autre présence humaine SNCF ou autre (toutes fonctions confondues, dans un but de recherche d'animation et de sécurité de la gare) (extrait de l'inventaire),
- les missions de services exercées par les agents : exemple : accompagnement PMR,
- l'analyse des autres modes de distribution en gare ou à proximité, ainsi qu'un état de la présence humaine dans les gares encadrantes,
- l'élément d'appréciation dynamique : évolution du chiffre d'affaires en pourcentage et de la fréquentation, récapitulatif des modifications de services depuis trois années sur le secteur et l'axe (début de l'historique à partir de 2006),
- la situation et l'horaire d'accès des automates.

La SNCF transmet une estimation financière de l'impact de la mesure.

En cas de diminution du niveau de services, la SNCF, à partir de l'impact prévisible, propose des mesures destinées à compenser l'éventuelle perte de services.

- Type de mesure : les mesures proposées pourront être mise en œuvre sous la forme d'équipement à installer (ex : DBR...), ou d'une présence humaine autre qu'une présence au guichet, y compris avec des solutions innovantes. Ces mesures alternatives seront appréciées au cas par cas par la Région,
- Les mesures alternatives sont soit d'application immédiate à compter de la mise en œuvre de la modification, soit d'application différée. Dans cette hypothèse, l'historique des modifications des années précédentes peut donner lieu à un cumul de la valorisation du volume d'heures sur une ou plusieurs périodes et sur une ou plusieurs gares. Ce cumul peut, le cas échéant, permettre de faire évoluer le niveau de service dans d'autres gares. Il permet également de contribuer au développement de service prévu au plan d'actions, et de prendre en compte les impacts de la mise en œuvre de solutions innovantes.

#### C/ Décision

Au 30 avril de chaque année n, après information et production des données d'analyse par la SNCF au bénéfice de la Région, celle-ci décide, après concertation avec la SNCF, si le plan annuel proposé peut être adopté. Après la décision formulée en groupe de pilotage, la SNCF transmet alors officiellement par écrit à la Région le plan de services de l'année n+1. En l'absence de remarques de la Région sous 30 jours, le plan est validé, et l'annexe B5, est mise à jour à l'issue de l'année N+1 de mise en œuvre.

#### **Article 20.2. Evolutions du service en dehors des plans annuels d'évolution du service**

Dans le cas de modifications du niveau de service hors calendrier intervenant en cours d'année, la SNCF s'engage à en informer la Région dès qu'elle envisage la modification. Une analyse de l'impact de cette évolution est transmise, ainsi que les mesures de substitutions préconisées. Le processus d'analyse, de concertation et de décision décrit à l'article 20.1 ci-dessus est alors entrepris dans un délai fixé entre les parties. La SNCF et la Région conviennent alors d'une mise à jour du plan annuel.

#### **Article 20.3. Le cas particulier des gares dépendant de la Direction des gares et de l'Escale**

Chaque année, la SNCF remet à la Région pour avis un état des lieux détaillé des évolutions du niveau de services aux usagers du TER dans les gares DDG, dans le cadre de la base de données gare et de l'élaboration du plan de modification de services mentionnés à l'article 20.1. Les évolutions effectivement mises en œuvre entraîneront l'actualisation de la fiche « Horaires d'accès aux services en gare » lors de la mise à jour annuelle de l'annexe B5.

## **TITRE III - QUALITE**

### **Article 21 : Outils et domaines de suivi de la qualité de service**

Le service rendu par l'exploitant fait l'objet d'un suivi sur la base de critères pertinents, fiables et contrôlables.

Certains suivis sont réalisés à partir des outils existants dont dispose l'exploitant. C'est le cas pour le suivi de :

- la ponctualité des circulations au niveau du réseau,
- la réalisation de l'offre au niveau du réseau,
- la qualité dans les trains, les gares et les cars.

La SNCF fait évoluer les outils existants (PiloTER..) et développe de nouveaux dispositifs notamment pour le suivi des engagements en matière d'information en situation perturbée et de suivi des plans de transport adaptés.

Pour la ponctualité, la réalisation de l'offre, et la qualité trains, la ligne Valence – Die – Veyne fait l'objet d'un suivi mais les résultats ne sont pas pris en compte dans le calcul des bonus/malus et pénalités.

### **Article 22 : Périodicité de transmission des résultats pour chacun des domaines définis**

Pour la ponctualité :

- transmission mensuelle et annuelle des résultats de chaque ligne (à partir de 2008). Pour l'année 2007, les résultats comparés de chaque ligne sont transmis trimestriellement,
- transmission mensuelle et annuelle des résultats du réseau.

Ces résultats sont transmis au dernier jour du mois M+1

Pour la réalisation de l'offre :

- transmission mensuelle et annuelle des résultats de chaque ligne exprimés en TKM,
- transmission mensuelle et annuelle des résultats du réseau,
- transmission mensuelle des résultats des lignes routières,
- transmission mensuelle des résultats des cars des lignes mixtes (somme de l'ensemble des lignes).

Ces documents sont détaillés dans le chapitre 9 « Continuité du service » de la convention.

Pour la qualité à bord des trains :

- transmission trimestrielle et annuelle des résultats des 31 lignes (à l'exception de Bourg – Oyonnax pendant la durée des travaux),
- transmission trimestrielle et annuelle des résultats de chacun des six domaines mesurés,
- transmission trimestrielle des résultats de chacun des six domaines mesurés pour les trois catégories de lignes dans le cadre du calcul des bonus / malus.

Pour la qualité dans les gares :

- transmission semestrielle et annuelle des résultats des 31 lignes (à l'exception de Bourg – Oyonnax pendant la durée des travaux),
- transmission semestrielle et annuelle des résultats de chacun des sept domaines mesurés,
- Transmission semestrielle des résultats de chacun des sept domaines mesurés pour les trois catégories de gares dans le cadre du calcul des bonus / malus,
- transmission sur demande des résultats suivant la typologie des gares (annexe C1).

Pour la qualité dans les cars :

- transmission mensuelle des résultats ponctualité,
- transmission trimestrielle des résultats globaux pour l'ensemble des autres domaines mesurés,
- transmission annuelle des résultats détaillés des 11 lignes.

La SNCF complète les transmissions mentionnées par des éléments d'analyse et les explications nécessaires à la compréhension des données chiffrées.

La SNCF et la Région se rencontrent semestriellement pour examiner et commenter les résultats et faire le point sur les actions conduites sur les lignes. Des points intermédiaires peuvent être organisés à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Une rencontre annuelle entre la SNCF et la Région est organisée pour présenter et commenter les résultats qualité des cars au niveau du réseau et par ligne ainsi que les principales actions conduites sur l'année écoulée.

## **Article 23 : Système d'intéressement à la qualité des services**

### **Article 23.1. Domaine 1 : ponctualité des circulations :**

Le calcul du bonus / malus est effectué sur la base des résultats atteints sur le réseau.

Le bonus ou le malus mensuel maximum affecté aux résultats ponctualité est de 80 000 euros.

Le montant annuel maximum des bonus ou malus applicables au titre de ce domaine sera de 650 000 euros.

#### **Dispositif de calcul du bonus / malus mensuel :**

- si le taux de ponctualité observé est égal à l'objectif, le bonus est de 15 000 euros,
- si le taux de ponctualité observé est supérieur à l'objectif d'un point ou plus, le bonus est de 80 000 euros,
- si le taux de ponctualité observé est compris entre 0 et 1 point au delà de l'objectif, le bonus progresse linéairement entre 15 000 et 80 000 euros,
- si le taux de ponctualité observé est inférieur à l'objectif d'un point ou plus, le malus est de 80 000 euros,
- si le taux de ponctualité est compris entre 0 et 1 point en deçà de l'objectif, le malus progresse linéairement entre 0 et 80 000 euros.

### **Calcul du bonus / malus pour l'année 2008 :**

Les trois premiers mois de la mise en œuvre du cadencement ne sont pas soumis à bonus, malus.

Durant les 3 mois suivants, le dispositif décrit ci-dessus est appliqué à hauteur de 50 % des montants définis.

Les 6 mois restant, le dispositif de bonus/malus s'applique pleinement.

### **Article 23.2. Domaine 2 : Réalisation de l'offre**

Les incidences financières liées à la non réalisation de l'offre sont définies au chapitre 9 « Continuité du service » de la convention.

### **Article 23.3. Domaine 3 : qualité à bord des trains**

Chacun des critères du domaine qualité train est évalué au regard d'un objectif pluriannuel. Celui-ci est le même pour chacune des lignes.

Le montant annuel maximum du bonus applicable au titre de ce domaine est de 400 000 euros.

Le montant annuel maximum du malus applicable au titre de ce domaine est de 400 000 euros.

Le niveau des objectifs ainsi que le mode de calcul des bonus / malus est précisé dans la note méthodologique (annexes C3, C4 et C7) ;

### **Article 23.4. : Domaine 4 : qualité dans les gares :**

Chacun des critères du domaine qualité gare est évalué au regard d'un objectif pluriannuel. Cet objectif est défini par catégories de gares (classement des gares défini en annexe C1).

Le montant annuel maximum du bonus applicable au titre de ce domaine est de 400 000 euros.

Le montant annuel maximum du malus applicable au titre de ce domaine est de 400 000 euros.

Le niveau des objectifs ainsi que le mode de calcul des bonus / malus est précisé dans la note méthodologique (annexes C2 et C7).

### **Article 23.5. : Révision des objectifs trains et gares (hors ponctualité) :**

Le principe d'objectifs pluriannuels est arrêté en début de convention entre les parties. Il permet notamment de déterminer une ambition commune du niveau de qualité à atteindre en fin de convention et de mobiliser ainsi le management des lignes et les services de la SNCF sur cette ambition.

Toutefois les objectifs pourront être ajustés à la demande de l'une ou l'autre des parties au plus tard avant la fin février de l'année A+1 sur la base de l'examen des résultats de l'année A (constat avéré de dégradation des résultats ou de résultats nettement supérieurs aux prévisions) et de l'occurrence de l'une des causes de renégociation ci-dessous :

- dégradations avérées et récurrentes des points d'arrêts et / ou matériels,
- évolution de la fréquentation annuelle supérieure à 12 % pour 2008 et 2009 puis de 10% à partir de 2010,
- non mise en œuvre par la Région des programmes d'investissements liés à l'amélioration du service rendu aux usagers dans les trains ou les gares, et notamment ceux liés à la remise à niveau des gares.

En outre, la mise en œuvre de nouveaux programmes d'investissements liés à l'amélioration du service rendu aux usagers dans les trains ou les gares pourra donner lieu à la révision des objectifs à la hausse.

Les critères qualité pouvant être révisés en cas de survenance d'une de ces causes sont listés en annexe C6.

#### **Article 24 : Cas particulier d'exonération à l'obligation de ponctualité : travaux d'infrastructures**

Les travaux d'infrastructure sont décidés et programmés par RFF. Ils sont normalement pris en compte dans le calendrier annuel, tel que prévu dans le décret 2003-194 du 7 mars 2003

Toutefois, la ponctualité peut être perturbée ou altérée, sans que cela relève du fait de la SNCF :

- en raison de travaux non programmés décidés par RFF hors calendrier du service annuel,
- en raison d'une remise en cause du calendrier de programmation ou des conditions d'exécution de ces travaux.

Aussitôt qu'elle a connaissance de la survenance d'une telle situation, la SNCF en informe la Région, en précisant la nature et l'importance des perturbations qui en résultent.

Elle engage aussitôt une concertation avec la Région pour définir les moyens propres à limiter les effets de la perturbation et mettre en œuvre le cas échéant les moyens de substitutions adaptés.

La SNCF s'engage également à fournir aux usagers une information immédiate et suffisante.

Les retards de trains consécutifs à de telles situations ne sont pas des décomptés dans la mesure de l'objectif de ponctualité, et ne peuvent donner lieu à malus.

## **TITRE IV - RELATIONS VOYAGEURS**

### **Article 25 : Groupe de travail « information »**

La SNCF et la Région se réunissent mensuellement pour se tenir informées de l'actualité du TER Rhône Alpes et examiner les orientations de la Région en terme d'information voyageurs TER. Le groupe de travail se fixe pour objectifs d'une part de partager son expertise afin de déterminer les choix et les actions à mener en priorité et d'autre part de suivre la mise en œuvre des actions en cours ou prévues. La SNCF informe dans ce cadre la Région des plans d'actions qu'elle met en œuvre pour améliorer les conditions d'information des voyageurs.

En cas de désaccord des parties concernant des sujets abordés et débattus dans le cadre du groupe de travail, les arbitrages sont réalisés dans le cadre du groupe de suivi SNCF/RRA du mois suivant.

### **Article 26 : Plan d'information pluriannuel**

La SNCF produit un plan d'information pluriannuel correspondant à la durée de la convention et présentant les moyens nécessaires pour informer au mieux les voyageurs en prenant en compte leurs attentes en situation normale et perturbée. Les principes de ce plan sont indiqués en annexe D1.

Le plan d'information pluriannuel fait l'objet d'une synthèse annuelle dans le cadre du compte-rendu général d'activité. Ce bilan contient au minimum les éléments indiqués dans les principes descriptifs du plan d'information pluriannuel (annexe D1).

Ce plan est préparé en commun par la SNCF et la Région dans le cadre du groupe de travail mensuel « Information » et le résultat mis en forme est présenté à la Région au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2007. Celle-ci dispose de 3 mois pour faire valoir ses observations et solliciter toute modification qu'elle jugera utile. La version définitive sera remise au plus tard à l'AO le 1<sup>er</sup> décembre 2007 pour une entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et sera annexée à la convention.

Le plan d'information est actualisé par la SNCF chaque fois que cela est rendu nécessaire (évolution des systèmes d'information) ou lorsque la Région sollicite une modification. Son évolution doit être approuvée par la Région, dans ses modalités techniques et financières.

### **Article 27 : Les supports d'information voyageur TER Rhône-Alpes**

La Région et la SNCF élaborent une programmation pluriannuelle de référence sur 4 ans glissants. Celle-ci pourra varier notamment du fait des retours d'expériences ou de l'identification de besoins nouveaux.

Le programme ci-dessous est un programme indicatif d'étude qui sera confirmé au fur et à mesure des travaux du groupe de travail mensuel.

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Réédition yc améliorations	- fiches horaires - guide pratique TER - guides par bassin créés antérieurement	- fiches horaires - guide pratique TER - guides par bassin créés antérieurement - plans de situation créés antérieurement - supports d'information «cadencement»	- fiches horaires - guide pratique TER - guides par bassin créés antérieurement - plans de situation créés antérieurement - supports d'information «cadencement»	- fiches horaires - guide pratique TER - guides par bassin créés antérieurement - plans de situation créés antérieurement - supports d'information «cadencement»
Création	- supports d'information «cadencement» - plans de situation sur REAL (Lyon-Givors- St Etienne, Lyon-SAG et 3 gares ouest lyonnais)	- guide par bassin de Lyon - plans de situation sur REAL (Lyon-Bourg en B., Lyon-Ambérieu) et sur REAG (SAG-Grenoble, St Marcellin-Moirans)	- guide par bassin de Bourg, Annecy et Drôme-Ardèche - plans de situation sur REAL (Ouest Lyonnais, Lyon Roanne) et REAG (Grenoble-Montmélian, Grenoble-Vif)	- plan de situation sur bassin Genevois et Haute-Savoie - support spécifique «accessibilité PMR»

Sauf mention contraire, la date cible pour la création de nouveaux documents est le changement de service de décembre.

Le forfait de charges en entrée de convention inclut les supports suivants : fiches horaires, guide pratique, guides par bassin existants au 1/01/2007 (liste en annexe D2) fiches travaux ainsi que les plans de situation à venir.

La SNCF remet annuellement un bilan financier des supports d'information mis en oeuvre.

Le coût d'élaboration des autres supports fera l'objet d'une évaluation en groupe de travail mensuel et donnera lieu, le cas échéant, à un avenant à la convention. Au-delà de la réalisation de supports d'information inclus dans le forfait de charges du compte TER (C1), des projets émergeant durant la convention et dépassant le volume budgétaire annuel prévu dans le forfait de charges, ou des actions réalisées à titre expérimental ou isolées pourront être affectées à la ligne « supports d'information » complémentaires » figurant dans les charges d'exploitation facturées au réel C2 (article 60.1.2 de la convention).

## **Article 28 : Les supports d'information voyageurs produits par la Région et ses partenaires**

Pour tout déploiement de support d'information, qu'il soit mis en œuvre par la SNCF ou par un prestataire désigné par la Région (dans le cadre d'un travail partenarial avec d'autres AOTC et/ou d'autres exploitants), la SNCF s'engage :

- à mettre à la disposition de la Région les données horaires utiles à la production de ces supports d'information sous format papier et sous format électronique conformément au protocole d'échange Région/SNCF qui sera conclu,
- à assurer la mise à disposition de ces supports conformément aux référentiels qualité existants ou à venir pour les services en gare et l'intermodalité. Les éléments futurs peuvent être intégrés au fur et à mesure de leur création et de la mise au point de référentiels.

Un protocole concernant l'information via le site internet TER Rhône-Alpes complètera ce dispositif.

## **Article 29 : Groupe de travail « communication »**

La SNCF et la Région se réunissent mensuellement pour examiner les projets de communication TER à l'initiative de la Région ou de la SNCF. Le groupe de travail, constitué à parts égales de représentants de la Région et de la SNCF, permet à la SNCF de présenter à la Région les principes des campagnes de communication TER sur les sujets qu'elle décide et finance (services, tarifs, matériels, gares...). Cette présentation permet à la Région de s'associer ou non à la campagne proposée en y apposant son logotype.

Les délais nécessaires à la Région pour décider de sa co-signature, demander les modifications éventuelles et valider la prise en compte de sa co-signature ou des demandes de modifications seront précisés dans un document annexé à la convention qui sera élaboré en commun dans un délai de 5 mois à compter de l'entrée en vigueur de la convention.

En cas de désaccord des parties concernant des sujets abordés et débattus dans le cadre du groupe de travail, les arbitrages sont réalisés dans le cadre du groupe de suivi SNCF/RRA du mois suivant.

## **Article 30 : Principes d'affichage de la communication Région dans les trains et les gares**

La SNCF met à la disposition de la Région :

- un panneau d'affichage 80x120 par gare affectée TER Rhône-Alpes, pour une durée de 6 semaines par an,
- deux panneaux d'affichage 40x60 par train TER Rhône-Alpes, pour une durée de 6 semaines par an,
- pour toute communication institutionnelle, à l'exclusion de tout message à vocation commerciale.

La Région se charge de fournir à la SNCF les documents à afficher, à un format adapté aux espaces des panneaux. La SNCF se charge de la pose et de la dépose des supports aux dates convenues d'un commun accord.

Si l'affichage souhaité par la Région concerne une information liée au TER, elle fait figurer sur le visuel le bloc-marque « Ter / SNCF ».

Pour toute communication institutionnelle, les modalités d'application seront arrêtées pour chaque support dans le cadre des groupes de travail mensuels.

La SNCF conserve la faculté de s'opposer à l'affichage dans les gares et les trains d'une action institutionnelle de la Région qui serait manifestement incompatible avec les actions menées par la SNCF.

### **Article 31 : Principes d'identification de la Région dans les trains et dans les gares.**

La SNCF met à la disposition de la Région :

- une plaque « inaugurale » visible dans chaque gare TER nouvellement rénovée ou rénovée depuis le début du programme en 2004,
- une plaque « inaugurale » visible dans chaque train TER Rhône-Alpes neuf ou rénové « Ce matériel a été financé... rénové... par la Région. »,
- les 3 logos Ter Rhône-Alpes / Région Rhône-Alpes / SNCF sur le module d'accès extérieur gare TER,
- les 3 logos Ter Rhône-Alpes / Région Rhône-Alpes / SNCF sur les caisses des automates DBR2,
- les 3 logos Ter Rhône-Alpes / Région Rhône-Alpes / SNCF sur les panneaux de diffusion des documents horaires SNCF à l'intérieur des gares.

L'identité de la Région figure sur la façade des gares rénovées affectées au TER. L'identité de la SNCF figure au fronton de la gare en question.

Ces propositions s'appliquent sur les gares et haltes déjà rénovées dans le cadre du plan de remise à niveau 2004-2009 et au fur et à mesure des rénovations à venir.

### **Article 32 : Principes de diffusion des supports d'information Région dans les gares**

La SNCF autorise la Région à diffuser des supports d'information signés par la Région dans l'enceinte des gares TER de Rhône-Alpes. Les modalités d'accord et de diffusion seront arrêtées pour chaque support dans le cadre des groupes de travail mensuels.

### **Article 33 : Plan d'actions commerciales**

Chaque année n, le 15 septembre au plus tard, la Région transmet à la SNCF les orientations qu'elle souhaite voir intégrées dans le PAC. Le 15 décembre au plus tard, la SNCF présente à la Région son plan d'action définitif pour l'année n+1.

Au plus tard, le 31 mars de l'année n+1, la SNCF présente à la Région le bilan définitif de son PAC réalisé sur l'année n. Ce bilan analyse notamment la pertinence et les impacts des actions menées dans le cadre du PAC.

La SNCF précise dans son plan d'actions commerciales :

- les moyens et les actions mis en œuvre pour promouvoir
  - les tarifs régionaux : Gamme Rhône-Alpes Transport (Coup de cœur, Coup double, Coup de pouce, Coup de foudre,...), billettique OÙRA!
  - les abonnements du travail (AMT et AHT),
  - les nouvelles dessertes.
- les moyens et les actions mis en œuvre pour promouvoir les PDE (Plan de déplacement d'Entreprises), les PDA, l'intermodalité et la multimodalité (tarifications multimodales et intermodales dans REAL, tarifications multimodales et intermodales avec d'autres AOTC,...), etc,
- les moyens et les actions de fidélisation,
- les tarifications promotionnelles (bilan, plan)
- la lutte contre la fraude,
- tout accord de partenariat passé avec des entreprises privées,
- les évolutions éventuelles concernant la distribution...

### **Article 34 : Contrôle et fraude**

Dans le cadre du plan d'actions commerciales, la SNCF met en place et présente à la Région des plans d'actions annuels visant à limiter la fraude et à préserver les recettes. Un système d'évaluation de la fraude est élaboré au cours de l'année 2007 sur la base des statistiques établies à partir des procès-verbaux émis et du nombre de trains contrôlés par les équipes d'assistance, des informations fournies par le système ACCELIO dont sont équipés les ASCT et des relevés effectués par les enquêteurs qualité.

Cette évaluation est reconduite tous les ans permettant ainsi d'apprécier les efforts de la SNCF pour réduire la fraude.

La SNCF réalise une enquête fraude complète tous les 3 ans, dont la méthodologie est partagée avec la Région (art 61.2 du cahier des charges).

Par ailleurs, le taux de contrôle est mesuré à l'occasion des enquêtes qualité trains, sans pour autant entrer dans le calcul de l'intéressement à la qualité.

### **Article 35 : Gestion des réclamations des voyageurs**

Chaque partie, dans le respect de ses missions, traite les réclamations qu'elle reçoit.

La SNCF s'engage à répondre dans un délai raisonnable à toutes les réclamations qui lui sont transmises via le centre de traitement des réclamations d'Arras, les registres de réclamations en gare et les courriels envoyés via la rubrique de contact du site internet TER Rhône-Alpes. Les réponses peuvent être écrites (courrier au Service Clientèle) ou orales (Centre de contacts Allo TER). Les délais maxima de réponses sont de 30j ouvrables.

La SNCF fera ses meilleurs efforts pour répondre dans un délai de 18 jours, correspondant aux exigences de certification.

Les réclamations ou signalements de dysfonctionnements transmis par des élus à la Direction Régionale SNCF, font l'objet d'une information mutuelle spécifique.

La SNCF informe trimestriellement la Région du nombre et de la nature des réclamations reçues. A ce titre, elle transmet à la Région, dans le cadre de son tableau de bord trimestriel, le nombre et le type des réclamations de la clientèle traitées par ses services.

### **Article 36 : Indemnisation des voyageurs**

#### **Article 36.1. Mécanisme de janvier 2007 à juin 2008**

L'équilibre conventionnel initial (2007) prend en compte un effort moyen annuel de 200 K€ d'indemnisation en faveur des usagers du TER, correspondant à la dépense moyenne annuelle constatée sur la précédente convention.

Dans ce cadre, la SNCF s'attache à prendre à l'égard de ses usagers les mesures commerciales en rapport avec les dysfonctionnements ayant perturbé de manière significative le service public régional. La SNCF informe la Région des dispositions qu'elle aura prises, au plus tard 3 jours après le début des dysfonctionnements.

#### **Article 36.2. Mécanisme nouveau à l'étude**

Les parties s'engagent à amplifier la redistribution en faveur des usagers ayant connu une qualité de service dégradée, selon un système simple, lisible et adapté. Dans ce cadre, les parties envisagent de tripler l'effort d'indemnisation des voyageurs en affectant un budget complémentaire de 400 K€ en année pleine, porté à parité par les deux parties. La fixation des seuils de déclenchement des mesures commerciales et le taux de remboursement des abonnements seront étalonnés afin de respecter ce budget. Le nouveau mécanisme d'indemnisation des voyageurs sera opérationnel au second semestre 2008 selon les principes et les modalités suivantes.

Les mesures d'indemnisation viseront les voyageurs fréquents :

- les titulaires d'abonnements de travail (mensuels et hebdomadaires),
- les titulaires d'abonnements élèves, étudiants ou apprentis,
- les titulaires d'abonnements régionaux (« Coup Double »,...).

Pour l'application de ces mesures, la SNCF procèdera à des mesures, en fin de mois et pour chaque ligne, du cumul des retards importants et des suppressions de trains. Si ce cumul sur une ligne et sur un mois dépasse un seuil à déterminer, alors les abonnés de la ligne seront indemnisés :

- par un remboursement partiel (ou un avoir) de l'abonnement du mois concerné par les retards et suppressions, sur présentation et restitution du titre (remise possible d'une copie au voyageur pour nécessité fiscale),
- pour les titulaires de cartes OÙRA!, le centre de traitement billettique de la SNCF isolera les abonnés concernés, et en transmettra la liste au service clientèle SNCF qui procédera au remboursement sous la forme de bons voyages.

La SNCF et la Région conviennent d'engager le programme de travail suivant :

1 <sup>er</sup> semestre 2007	Etude des principes, Modélisation des impacts financiers pour les 2 parties Présentation à la Région
2 <sup>ème</sup> semestre 2007	Test à blanc sur toutes les lignes de Rhône-Alpes Evaluation trimestrielle et corrections Présentation d'un bilan à la Région
1 <sup>er</sup> semestre 2008	2 <sup>e</sup> Test à blanc sur toutes les lignes de Rhône-Alpes intégrant l'impact du cadencement Evaluation trimestrielle et corrections
Juin 2008	Présentation d'un bilan final à la Région
Juillet 2008	Déploiement sur toutes les lignes de Rhône-Alpes

### **Article 36.3. Suivi**

Chaque trimestre, la SNCF fournit un état récapitulatif financier des remises commerciales qu'elle a effectuées et le type d'abonné indemnisé.

## **TITRE V : PREVENTION ET SURETE**

### **Article 37 : Planification et suivi**

Le respect des objectifs en terme de sûreté inclut en particulier la mise en oeuvre des actions décrites ci-après.

Pour le pilotage, un plan annuel de sûreté et de prévention est produit par la SNCF au 31 mars au plus tard.

Il comprend :

- un tableau de bord annuel des actes et délits commis, relevés par la SNCF (compilation des tableaux de bord trimestriels présentés en annexe F1),
- une cartographie des délits,
- le bilan des interventions en milieu scolaire,
- un point sur les actions entreprises (notamment les éléments sûreté du programme d'investissements Gares), les résultats obtenus, et les préconisations pour l'année à venir,
- le rappel des principes d'intervention de la SNCF en termes de sûreté et de prévention. Les éléments de la lutte anti-fraude sont repris à titre indicatif du programme d'actions commerciales.

En 2007, est mise en oeuvre une analyse partagée des besoins permettant d'aboutir avant décembre 2007 à l'élaboration de préconisations sur un référentiel d'actions (gares et trains) ainsi que des compléments de diagnostic sur les gares inscrites dans les programmes de rénovation ou de modernisation (remise à niveau,...). Un modèle de diagnostic est joint en annexe F2.

Le rapport annuel d'activité intègre un volet sûreté issu du plan annuel.

Durant l'année, le tableau de bord, dont le modèle figure en annexe F1 est réalisé trimestriellement.

### **Article 38 : PC Sûreté**

Pour améliorer la capacité de réaction et d'intervention, un PC Sûreté sera mis en place dès 2007. Il permettra en cas de besoin à chaque agent SNCF d'appeler un numéro unique, en service 24h sur 24, 7 jours sur 7, où un opérateur disposera de tous les éléments pour faire intervenir les forces de sécurité les plus adaptées. Les modalités de son financement sont décrites à l'article 60.1.1.3.4 de la convention.

### **Article 39 : Lien avec les investissements**

Les programmes de rénovation et de modernisation des gares et autres investissements lourds intègrent la composante Sûreté afin de prendre en compte le sentiment de sécurité sur les points d'arrêts TER.

La SNCF s'engage à réaliser systématiquement un diagnostic sûreté avant chaque opération sur un point d'arrêt TER. Ce diagnostic est transmis et présenté, sur demande, à la Région Rhône-Alpes.

Les projets d'investissements sont également l'occasion de rechercher une amélioration du niveau de service offert au titre des parkings. Il appartiendra à la SNCF de rechercher les partenariats les plus efficaces pour l'investissement et l'exploitation de systèmes de télésurveillance ou vidéosurveillance. Les expérimentations dans le cadre du projet REAL permettront d'orienter les solutions à mettre en œuvre.

Pour la protection du matériel roulant, la mise en sûreté des espaces de stationnement doit être privilégiée, en particulier par la mise en place de clôtures ou de systèmes de détection d'intrusions.

## **TITRE VI : BILLETTIQUE**

### **Article 40 : Objet du système OÙRA!**

Le système billettique OÙRA! permet à la Région de disposer d'informations sur :

- Ø les émissions de cartes, par lieu et date d'émission,
- Ø les porteurs de cartes, par année de naissance et par lieu de résidence,
- Ø les ventes réalisées sur les cartes, par titre, par droit de réduction, par OD, par point de vente, par type d'équipement, par moyen de paiement, par date et par exploitant,
- Ø le service après-vente :
  - pour le nombre d'opérations lié aux cartes à puce, lors des renouvellements, reconstitutions et pour les recettes financières issues de ces opérations,
  - lié aux titres, remboursement et annulation,
- Ø les validations et les refus de validations, par titre, par lieu, par date et par motif en cas de refus,
- Ø le contrôle :
  - en nombre d'opération de contrôle par ligne et par titre,
  - en nombre d'opération de régularisation : nombre de validations, de ventes par titre et de PV émis par motif,
- Ø la disponibilité du système de validation par le rapport entre le nombre d'heures de disponibilité effective et le nombre d'heures de disponibilité théorique.

### **Article 41 : Transmission des données**

Les données billettiques sont transmises par la SNCF à la Région mensuellement, le dernier jour du mois m+1 pour le mois m sous la forme d'un tableau de bord spécifique (annexe H3).

L'inventaire exhaustif de ces données est décrit en annexe H2.

A la demande de la Région, la SNCF fournira de manière ponctuelle dans le cadre d'études marketing (offre, tarifs...) les données billettiques sur la base d'un cahier des charges établi par la Région.

## **TITRE VII - TARIFICATION - PROCEDURES DE CREATION, DE MODIFICATION ET D'EVOLUTION DES DIFFERENTS TYPES DE TARIFICATIONS**

### **Article 42 : Règles communes**

Toute création de tarification à l'initiative de la Région fait l'objet d'une procédure planifiée, sur la base d'un cahier des charges transmis par la Région à la SNCF (modèle en annexe G4). Le cahier des charges devra notamment préciser le public bénéficiaire de ce nouveau tarif, le niveau de prix envisagé, le périmètre géographique concerné, la durée de validité du futur tarif ainsi que les avantages offerts par ce nouveau produit tarifaire (parkings, vélos, réduction à d'autres périodes...). Le cahier des charges sera présenté par la Région à la SNCF lors d'un groupe de suivi.

Une étude d'impact (fréquentation, recettes, charges d'exploitation supplémentaires éventuelles) est ensuite réalisée par la SNCF, en collaboration avec la Région et éventuellement avec les autres autorités organisatrices et exploitants concernés.

La SNCF effectue également une analyse des conditions de distribution, de contrôle, de validation et de service après-vente et propose à la Région les solutions techniques et organisationnelles adaptées.

Préalablement à son entrée en vigueur, la création d'une tarification à l'initiative de la Région fait l'objet d'un avenant à la présente convention (annexe G1 : inventaire des tarifications régionales) et d'une convention spécifique avec les réseaux partenaires le cas échéant. L'avenant précise en particulier les conséquences sur l'objectif de recettes et les charges, ainsi que les délais de mise en œuvre nécessaires.

Pour chacune des tarifications créées à l'initiative de la Région, la SNCF transmet un tableau de bilan (annexe G5 : tableau de bilan d'un produit tarifaire) chaque année à la date convenue entre la SNCF et la Région au moment de la création du nouveau produit tarifaire.

Dans le cas où une modification de la structure tarifaire nationale génère des pertes de recettes pour le TER Rhône Alpes, la SNCF et la Région prévoient de se revoir pour étudier les mesures à mettre en œuvre.

### **Article 43 : Accès des voyageurs régionaux aux services nationaux**

La liste de trains identifiés par la Région comme devant faire l'objet d'études spécifiques pour la mise en œuvre du service 2008 est annexée à la présente convention (annexe G6).

Elle est remise à jour annuellement sur la base des éléments d'évolution de la desserte nationale transmis en mars n-1 par la SNCF, et transmise à la SNCF au plus tard début avril de l'année n-1, en vue du service annuel de l'année n.

La SNCF s'engage à étudier les modalités d'accès à bord des trains figurant sur cette liste dans un délai permettant l'intégration des accords dérogatoires éventuellement conclus à l'avenant voté en juillet de l'année n-1 par l'assemblée régionale.

#### **Article 44 : Procédures à mettre en œuvre par type de tarification**

Les procédures de création, de modification et d'évolution des tarifications sont décrites ci-après :

##### **Article 44.1. La tarification monomodale régionale**

	<b>TARIFICATION MONOMODALE REGIONALE</b>
<b>Procédure de création ou modification</b>	<p>1- La Région transmet à la SNCF un cahier des charges (Cf. modèle du cahier des charges en annexe) qui est examiné en groupe de suivi (plusieurs scénarii pourront être proposés)</p> <p>2- La SNCF en collaboration avec la Région réalise une étude d'impact du projet de tarification, elle comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'impact sur les recettes et la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les glissements vers le nouveau tarif, selon la structure tarifaire TER/SNCF (nombre de titre, voyages et recettes glissantes en distinguant recettes directes et compensations)</li> <li>• Les inductions (nombre de titres induits, voyages induits et recettes induites), évaluées en fonction des retours d'expérience des précédentes tarifications monomodales régionales.</li> <li>• La clientèle concernée par le nouveau tarif, la variation de recettes globale</li> </ul> </li> <li>- l'impact éventuel sur les charges supplémentaires pour la SNCF</li> </ul> <p>La SNCF réalise également une étude de faisabilité portant sur la distribution, le contrôle, la validation et le support et propose à la Région des solutions techniques.</p> <p>3- Préparation du projet de convention spécifique ou d'avenant, validé par les deux parties</p> <p>4 - Délibération par le conseil régional ; signature de l'avenant</p> <p>5 – Préparation par la SNCF de la commercialisation du nouveau produit</p> <p>6- Mise en œuvre</p> <p>7- Réalisation d'un bilan et évaluation</p>
<b>Calendrier</b>	<p>1- Groupe de suivi : M-12</p> <p>2- De M-12 à M-8</p> <p>3- Au plus tard jusqu'à M-3</p> <p>4 et 5- De M-3 à M-1</p> <p>6- Mise en œuvre au mois M</p> <p>7- De M à M+12</p>
<b>Type de contract.</b>	<p>Avenant à la présente convention ou convention spécifique.</p> <p>Des fiches « produits » décrivant les caractéristiques techniques et commerciales des nouveaux tarifs seront annexées</p>

## TARIFICATION MONOMODALE REGIONALE

<b>Hausse tarifaire</b>	<p>Les évolutions tarifaires régionales sont décidées par la Région. Cette proposition respecte les principes de chaque produit tarifaire régional, définis par avenant à la convention d'exploitation.</p> <p>Sous réserve du respect des principes, la hausse tarifaire régionale est mise en œuvre, en règle générale, à la même date et avec la même évolution que la hausse tarifaire nationale.</p> <p>Toutefois, la Région peut décider de mettre en œuvre la hausse tarifaire régionale à une date différente et avec une évolution différente de la hausse tarifaire nationale</p> <p>La Région transmet le taux d'augmentation tarifaire définitif au plus tard 1 mois avant sa mise en œuvre</p>
<b>Suivi</b>	<p>La SNCF assure le suivi d'une base de données « clients » pour les abonnements régionaux et les cartes ouvrant droit à réduction dans le respect des dispositions de la CNIL.</p> <p>SNCF transmet à la Région des données de ventes mensuelles et/ou d'usage (nombre de titres, voyages concernés, recettes concernés) au plus tard le 30 du mois M+1, conformément à l'annexe jointe.</p> <p>Les tarifications monomodales régionales font l'objet d'un bilan complet annuel réalisé par la SNCF.</p>
<b>Annexe</b>	<p>Les tarifications régionales sont recensées dans l'annexe G1. Cette annexe est remise à jour annuellement.</p>

### Article 44.2. La tarification multimodale régionale

	<b>TARIFICATION MULTIMODALE</b> <b>(+services associés : stationnement, modes doux...)</b>
<b>Procédure de création ou modification</b>	<p><b>1-</b> La Région transmet à la SNCF un cahier des charges (Cf modèle en annexe) qui est examiné en groupe de suivi.</p> <p><b>2-</b> La SNCF, en collaboration avec la Région et les autres AOT concernées, réalisera ou participera à une étude d'impact du projet de tarification multimodale. Cette étude comprendra notamment : l'évaluation des glissements, de l'induction et des reports modaux, l'estimation de la clientèle et l'évolution de la recette globale, et les éventuelles conséquences sur les charges.</p> <p>Cette étude sera complétée par l'application des mécanismes financiers (en particulier mécanisme de répartition de recettes entre réseaux) de manière à déterminer les impacts (fréquentation et recettes ; le cas échéant, charges supplémentaires) sur le TER.</p> <p>La SNCF réalise également une étude de faisabilité portant la distribution, le contrôle, la validation et le support et propose à la Région des solutions techniques.</p> <p><b>3-</b> Préparation des conventions de la nouvelle tarification et de l'avenant donnant lieu à une validation par les deux parties des projets de conventions et d'avenants.</p> <p><b>4-</b> Délibération par le conseil régional ; signature de l'avenant</p> <p><b>5 -</b> Préparation de la commercialisation du nouveau produit</p> <p><b>6-</b> Mise en œuvre</p> <p><b>7-</b> Evaluation et bilan</p>

**TARIFICATION MULTIMODALE**  
**(+services associés : stationnement, modes doux...)**

<b>Calendrier</b>	<p>1- Groupe de suivi : M-18  2- De M-18 à M-8  3- Au plus tard jusqu'à M-3  4 et 5- De M-3 à M-1  6- Mise en œuvre au mois M  7- De M à M+18</p>
<b>Type de contract.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 La création et la mise en oeuvre de la tarification fait l'objet d'une convention entre les AO éventuellement conjointement avec les exploitants. Il pourra aussi y avoir une convention entre exploitants pour la mise en oeuvre opérationnelle.</li> <li>• 2 Les conséquences de ces conventions (notamment financières) sur les relations RRA / SNCF sont prises en compte par un avenant à la convention d'exploitation</li> </ul> <p>Des fiches « produits » décrivant les caractéristiques techniques et commerciales des nouveaux tarifs seront annexées.</p>
<b>Hausse tarifaire</b>	<p>La révision des tarifs est décrite dans la convention tarifaire partenariale.</p>
<b>Suivi</b>	<p>Par ailleurs, les modalités de suivi sont prévues dans les conventions tarifaires partenariales.</p>
<b>Annexe</b>	<p>Les accords tarifaires avec d'autres AOT ou collectivités territoriales ainsi que les conventions associant la SNCF, relatives à la mise en oeuvre et la gestion de tarifications multimodales sont recensés dans l'annexe recensant les tarifications multimodales (annexes G1).</p> <p>Cette annexe est remise à jour chaque année.</p>

### Article 44.3. Les accords tarifaires avec d'autres régions

	<b>ACCORDS TARIFAIRES ENTRE AOT REGIONALES</b>
<b>Procédure de création ou modif.</b>	<p>1- La Région transmet à la SNCF un cahier des charges qui est examiné en groupe de suivi.</p> <p>2- La SNCF en collaboration avec la Région et les autres AOT régionales réalise une étude d'impact du projet d'accord tarifaire. Elle comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact sur la fréquentation et les recettes en précisant les phénomènes de dilution et d'induction</li> <li>• Répartition des recettes par le modèle SNCF (FC12K) entre toutes les activités et impact sur les comptes TER et le compte des activités VFE et Corail intercity</li> <li>• Etude des aspects techniques (distribution et contrôle...)</li> <li>• Etude des conséquences éventuelles sur les charges</li> </ul> <p>3- Préparation de l'accord tarifaire, et de l'avenant validé par les deux parties</p> <p>4- Délibération par les conseils régionaux ; signature des accords et de l'avenant</p> <p>5 – Préparation de la commercialisation</p> <p>6- Mise en oeuvre</p> <p>7- Evaluation et bilan</p>
<b>Calendrier (dans le cas de l'extension des bénéfices d'une tarification existante)</b>	<p>1- Groupe de suivi : M-8</p> <p>2- De M-8 à M-4</p> <p>3- Jusqu'à M-3</p> <p>4 et 5- De M-3 à M-1</p> <p>6- Mise en oeuvre au mois M</p> <p>7- De M à M+12</p>
<b>Type de contrat.</b>	<p>1- La Région signe une convention avec les autres AOT régionales concernées par l'accord.</p> <p>2- Les conséquences de la convention font l'objet d'un avenant à la présente convention ou d'une convention spécifique si des impacts sur les services régionaux et/ou nationaux sont mis en évidence par l'étude préalable. Elle donne lieu à l'écriture d'une fiche « produit ».</p> <p>L'annexe décrivant les accords tarifaires avec des AO régionales est remise à jour.</p>
<b>Hausse tarifaire</b>	<p><u>Dans le cas d'une nouvelle tarification</u> : Elles sont décidées en partenariat avec les autres AOT et leur mise en oeuvre est décrite dans la convention tarifaire partenariale.</p> <p><u>Dans le cas de l'extension des bénéfices d'une tarification existante</u> : la Région Rhône-Alpes décide seule des hausses tarifaires qui s'appliquent sur ses tarifications monomodales</p>
<b>Suivi</b>	<p>SNCF transmet à la Région semestriellement des données de ventes mensuelles et/ou d'usage relatives au dispositif (nombre de titres, voyages concernés, recettes concernés) au plus tard le 30 juillet et le 31 janvier de chaque année.</p> <p>Les nouvelles tarifications font l'objet d'un bilan complet annuel (réalisé par la SNCF).</p>
<b>Annexe</b>	<p>Les accords tarifaires avec d'autres AOT régionales (nature de l'accord, durée...) sont recensés dans l'annexe G2 qui est remise à jour chaque année.</p>

#### Article 44.4. La tarification promotionnelle

	<b>TARIFICATION PROMOTIONNELLE</b>
<b>Procédure de création ou modif. et Calendrier</b>	<p>La SNCF propose à la Région un programme prévisionnel annuel de tarifications promotionnelles dans le cadre du PAC. La Région le valide dans le cadre de la présentation du PAC (Plan d'Actions Commerciales).</p> <p>La SNCF informe de la mise en oeuvre d'une tarification promotionnelle au plus tard 1 mois avant sa mise en oeuvre.</p> <p>La mise en oeuvre de toute tarification promotionnelle doit s'appuyer sur la tarification régionale.</p>
<b>Suivi</b>	<p>La SNCF informe la Région des ventes (et/ou d'usage) de titres promotionnels réalisés pendant l'opération dans le cadre du bilan du PAC.</p>

#### Article 44.5. La tarification nationale

	<b>TARIFICATION NATIONALE</b>
<b>Modification de la tarification nationale et Calendrier</b>	<p>Les évolutions tarifaires nationales sont homologuées par l'Etat sur proposition de la SNCF</p> <p><b>1-</b> La SNCF s'engage à informer la Région de tout projet de modification de la tarification nationale. La SNCF transmet à la Région au plus tard 3 mois avant la mise en oeuvre du projet les impacts, en particulier financiers d'un tel projet sur le service régional et le compte TER. A ce titre, la SNCF produit une étude comprenant l'évaluation des phénomènes de dilution et d'induction. (M-3 au plus tard)</p> <p><b>2-</b> Bilan et Evaluation</p>
<b>Hausse tarifaire</b>	<p>La SNCF informe par avance la Région des propositions de hausses tarifaires qu'elle soumet à l'homologation de l'Etat. Elle transmet le taux d'augmentation tarifaire définitive au plus tard 1 mois avant sa mise en oeuvre</p>
<b>Suivi</b>	<p>La SNCF transmet à la Région des données de ventes mensuelles et/ou d'usage sur le territoire de Rhône Alpes (nombre de titres, voyages concernés, recettes concernés) au plus tard le 30 du mois M+1.</p>
<b>Annexe</b>	<p>Inventaire des conventions tarifaires existantes (annexe G3)</p>

## **TITRE VIII - MATERIEL FERROVIAIRE**

### **Article 45 : Gestion du parc de matériel ferroviaire**

#### **Article 45.1 : Evolution physique du parc.**

Les décisions d'évolution du parc affecté aux services régionaux de transport ferroviaire, font l'objet d'une information de la Région par la SNCF dans le respect des conditions décrites dans le présent article.

a – mutations de matériel roulant :

La SNCF communique à la Région au 30 juin et en octobre de chaque année, le type, le numéro des matériels dont une mutation est prévue dans l'année suivante, ainsi que le motif, une estimation de l'impact financier de l'opération sur les charges de capital en C2 et la date de réalisation envisagée. La Région donne sa décision d'acceptation ou de refus de la mutation envisagée sous un mois, afin de permettre, le cas échéant la réalisation de la mutation.

Les documents formalisés d'information et de décision relatives aux mutations sont joints en annexe J3.

Pour une mutation qui n'a pas été prévue en début d'exercice, la SNCF en, informe la Région lors des réunions mensuelles « matériel ». Celle-ci fait connaître sa décision au plus tard sous une semaine.

La SNCF pourra demander le traitement d'un dossier de mutation en dehors des réunions mensuelles, dans le cas où une absence de décision rapide porterait préjudice à son exploitation. Dans ce cas, la SNCF indique, en plus des autres informations, le motif d'utilisation de cette procédure rapide. Le délai de réponse de la Région est d'une semaine.

La SNCF peut considérer l'avis de la Région comme favorable, sans réaction de cette dernière dans les délais indiqués ci-dessus.

b – radiation de matériel roulant :

La SNCF informe la Région au 30 juin et en octobre de chaque année des radiations envisagées par série dans l'année suivante. Dans le cas d'une radiation non annoncée, la SNCF la porte à la connaissance la Région dès qu'elle la connaît et, dans tous les cas, avant la réalisation de l'opération. L'information comporte le type et le numéro du matériel concerné, la date de radiation envisagée ainsi que l'impact financier prévisionnel de l'opération sur les charges de capital en C2. La décision de radiation revient à la SNCF.

#### **Article 45.2. Affectation du parc**

Le matériel affecté aux services régionaux Rhône Alpes est destiné à assurer en priorité les services TER en Rhône Alpes.

Les matériels financés par la Région à 100% sont destinés à être utilisés exclusivement pour la réalisation des services régionaux Rhône Alpes. Toutefois, après accord de la Région, ils peuvent être utilisés pour l'exploitation régulière des liaisons interrégionales (Région Rhône Alpes – Région voisine) ou, dans des cas exceptionnels, pour une exploitation ponctuelle d'autres services ferroviaires ou pour des services événementiels ou touristiques. Dans les cas exceptionnels de services événementiels ou touristiques, la Région est informée par la SNCF au plus tard dans les 8 jours suivants, le matériel étant rapatrié le plus tôt possible.

En cas de besoin de modifications de l'affectation de principe du parc, la SNCF soumet ses propositions à la Région, qui les valide sous un mois. La SNCF peut considérer l'avis de la Région comme favorable, sans réaction de cette dernière dans le délai indiqué ci-dessus.

Dans le cas où la Région souhaite une modification à l'affectation de principe, elle la porte à la connaissance de la SNCF qui en étudiera la faisabilité et les conséquences techniques et financières.

Cette affectation de principe ne saurait constituer une affectation systématique compte tenu des aléas de production influant sur la disponibilité du matériel.

### **Article 45.3. Gestion optimisée du parc**

La SNCF est responsable de la gestion optimisée du parc de matériel, dans le cadre des dessertes définies par la Région. Elle s'engage à une utilisation rationnelle du parc, en particulier des matériels les plus récents.

L'objectif est :

- § d'améliorer le taux d'engagement des matériels durant les pointes,
- § de concevoir des roulements optimisés, permettant d'utiliser pleinement le matériel.

A cet effet, la Région et la SNCF conviennent, pour la durée de la présente convention, d'un examen annuel, se tenant en mars, des volumes d'engagement du parc réalisés lors du service en cours et des kilométrages programmés par type de matériel (document « parc et parcours »). En octobre, les 2 parties déterminent, les évolutions éventuelles de ces volumes pour le service annuel de l'exercice suivant. A cet effet, la SNCF produira pour chaque série d'engins les indicateurs suivants :

En mars :

- Parc en exploitation,
- Engins non inclus dans le parc en exploitation avec les causes de non inclusion et les perspectives de ré inclusion,
- Niveau d'indisponibilité du parc en exploitation connu au moment de l'examen, avec les causes correspondantes,

En octobre :

- Proposition d'engagement du parc pour le service annuel à venir
- Kilomètre annuel prévisionnel du service à venir.

Les parties conviennent d'un examen détaillé en 2007 et 2008 permettant de préciser pour les années ultérieures les engagements pluriannuels chiffrés de la SNCF pour une plus grande optimisation du parc.

#### **Article 45.4. Maintenance du parc**

Les différents niveaux de maintenance du parc sont décrits en annexe J4.

#### **Article 45.5. Investissements techniques sur le matériel existant.**

La SNCF met à jour le 30 juin les prévisions d'investissements techniques pour l'année à venir. Elle met à jour en octobre le plan pluriannuel des investissements techniques réalisés et prévus à 4 ans.

Pour les investissements techniques à réaliser l'année suivante sur le matériel roulant, la SNCF fournira en outre les éléments suivants : série des matériels concernés, nature et montant des investissements, estimation de l'impact financier sur les charges de capital, sur la base du calendrier théorique de passage en atelier.

Pour les investissements qui relèvent de la décision de la Région, conformément à l'article 65.5 de la convention, la Région donne sa décision d'acceptation ou de refus des investissements proposés sous un mois afin de permettre, le cas échéant, la réalisation des opérations.

### **Article 46 : Information de la Région**

#### **Article 46.1. Evolution physique du parc**

Un inventaire comptable décrivant le parc de matériel affecté aux services régionaux Rhône Alpes au 30/11/2006 est joint en annexe J1 à la présente convention. A partir de 2007, l'inventaire au 31/12/N-1 est mis à jour annuellement au 15 avril pour prendre en compte l'arrivée de matériels nouveaux ou mutés et le retrait de matériels radiés ou mutés. Il précise pour chaque matériel le numéro, le type, la valeur d'origine, la date de mise en service et le propriétaire.

Un état du parc au 01/01/2007 et son évolution prévisionnelle sur 4 ans sont joints en annexe J2 à la présente convention. Ce document est mis à jour annuellement au 30 juin de chaque année pour prendre en compte les évolutions prévues. Il indique le nombre de caisses et de places assises.

Les livraisons de matériel neuf ou modernisé font l'objet d'un suivi mensuel et d'un bilan annuel dans le cadre du Rapport d'Activité Annuel.

#### **Article 46.2. Affectation du parc**

La SNCF communique à la Région avant le 31 mars 2007, sous forme graphique, la cartographie de l'utilisation envisagée du matériel par ligne et par mission de train pour le service annuel 2008. L'actualisation de cette cartographie a lieu annuellement, après concertation avec la Région, en octobre pour l'année suivante.

La SNCF élabore, en lien avec la Région, avant le 30 juin 2007, sous forme graphique, la cartographie de l'utilisation envisagée du matériel pour 2010. Ce document est actualisé annuellement pour tenir compte des évolutions.

La SNCF transmet à la Région en janvier et juillet de chaque année, l'affectation du parc de matériel du service d'hiver (décembre N-1) et d'été (juillet N), comportant par n° de train, le type de matériel et la composition prévue.

### **Article 46.3. Utilisation du parc**

a – matériel engagé en pointes : la SNCF recense et communique à la Région, deux fois par an, en janvier pour le service d'hiver (décembre N-1) et en juillet pour l'adaptation d'été (juillet N), un bilan reprenant par type de matériel, en pointe de semaine (MA – ME – JE) et en pointe hebdomadaire (VE), le nombre total d'engins moteur et remorqué engagé dans les roulements.

b – bilan annuel des km-caisses : la SNCF transmet en juin de chaque année à la Région le bilan annuel en kilomètres-caisses en roulement, pour chaque série de matériel, du kilométrage annuel réalisé lors de l'exercice précédent.

c – lieux d'entretien-maintenance et de remisage : la SNCF met à jour en octobre de chaque année à la Région l'état descriptif des lieux d'entretien-maintenance par type de matériel et des lieux de remisage.

d – prêts/emprunts de matériel : la SNCF proposera à la Région d'ici fin 2007 des éléments propres à permettre la réalisation d'un bilan synthétique technique annuel (en juin) concernant les opérations de prêts/emprunts de matériel.

e – roulements de matériel : en cas d'études pour la création ou la modification des dessertes régionales ou dans le cadre de l'exercice par la Région de son droit d'audit et de contrôle, la Région peut consulter les roulements de matériel.

### **Article 46.4. Eléments financiers**

a – bilan des investissements réalisés par la SNCF : un bilan détaillé des investissements réalisés par la SNCF pour l'exercice (n-1) est transmis à la Région en octobre.

b – charges de capital : une récapitulation de ces charges est adressée par la SNCF à la Région dans le cadre de la contribution financière définitive. La récapitulation est faite par série et par matricule (annexe I.5.3). La SNCF fournit au 30 juin une prévision de charges de capital pour l'année suivante. Elle actualise en octobre de chaque année la prévision d'évolution des charges de capital sur 4 ans.

c – barèmes de location : ces barèmes sont fournis par la SNCF à la Région tous les ans dans le document «règles de gestion».

d – bilan des coûts d'entretien-maintenance : la SNCF transmet à la Région en juin de chaque année un bilan des coûts d'entretien-maintenance courante par type de matériel.

## **Article 46.5. Suivi périodique**

Les parties conviennent de revues mensuelles entre la Région et la SNCF.

## **TITRE IX - GARES**

### **Article 47 : Programmes annuels d'investissement sur les gares**

#### **Le plan de remise à niveau des points d'arrêts de Rhône-Alpes**

La Région et la SNCF s'engagent à finaliser la remise à niveau de l'ensemble des haltes et points d'arrêts d'ici la fin 2009.

Les travaux de remise à niveau concernent :

- l'amélioration de l'information statique en entrée de sites, à l'intérieur des bâtiments voyageurs et sur les zones d'attentes,
- l'amélioration des conditions d'accueil dans les bâtiments voyageurs,
- l'amélioration du confort d'attente sur les quais,
- la rénovation de toilettes (selon contextes),
- la mise en place de dispositifs pour les deux roues,
- l'amélioration de l'éclairage en entrée de site, sur les points singuliers des parcours (souterrains notamment), et sur les lieux d'attente,
- les prestations d'ambiance contribuant à valoriser les sites de gares : ravalements de façades, démolitions, défrichage.

#### **Les programmes annuels**

Chaque année, la SNCF et la Région élaboreront un programme d'investissement.

Il recensera l'ensemble des investissements prévus sur les gares de Rhône-Alpes

Il comportera deux sections :

- à titre d'information, une section relative aux investissements significatifs programmés sur les gares à l'initiative de la SNCF (gares DDG et TER),
- une section relative aux opérations de développement pouvant être co-financées par la Région. Elles concerneront jusqu'en 2009 les actions de remise à niveau des gares et pour l'ensemble de la durée de convention les investissements destinés à compléter les équipements existants. Elles feront l'objet de conventions de financements spécifique.

Les opérations de développement concerneront :

- l'actualisation du service selon un rythme défini en annexe B10,
- l'amélioration du confort : espaces d'attente tempérés, toilettes,
- des équipements de développement de l'intermodalité : espaces multimodaux Oûra!, points multimodaux, information intermodale, vélo-station, développement de parking relais,
- des actions de revitalisation des gares,
- des actions destinées à améliorer l'accessibilité au réseau pour les personnes à mobilité réduite.

Un bilan des investissements réalisés sera ensuite adressé chaque année, en appui de la remise de la base de données gares. Son contenu sera spécifié dans le cadre de la convention de financement bi-partite.

L'annexe B11 reprend à titre indicatif un objectif de répartition de l'ensemble des investissements à réaliser sur les gares pendant la durée de la convention.

#### **Article 48 : Entretien et maintenance des points d'arrêts**

L'entretien des Gares et Haltes concerne quatre thèmes :

- le nettoyage,
- les espaces verts,
- l'entretien correctif,
- l'entretien préventif.

Depuis 2004, a été mis en œuvre un programme de Remise à niveau des gares TER de Rhône-Alpes, qui aboutira à fin 2009, avec à cette date l'ensemble des gares et haltes traitées.

La démarche engagée doit permettre en 2009 de proposer, après une mise en cohérence et un retour d'expérience, le budget nécessaire à l'entretien, les modalités de cet entretien, et les objectifs qualitatifs correspondants.

Dès 2007, les moyens de pilotage seront mis en œuvre et des améliorations seront apportées sur l'entretien des espaces verts ainsi que sur l'entretien correctif afin de pérenniser les investissements récents. Les deux parties définiront :

- les périmètres d'entretien concernés,
- les évolutions des critères de services,
- l'adaptation et l'évolution des critères qualité et des mesures correspondantes,
- l'adaptation de la Base de Données Gares.

Chaque semestre, une évaluation des dépenses d'entretien-maintenance liées au SIV sera réalisée par la SNCF et transmise à la Région. Elle fera apparaître des propositions de dispositifs pouvant contribuer à maintenir le bon état d'aspect et la pérennité des investissements réalisés. Un des deux rapports annuels sera fourni avant l'élaboration des plans annuels d'investissement de l'année n+1

En 2008, les améliorations seront élargies à l'ensemble des thèmes. Les mesures seront réalisées pour les critères de qualité ayant évolué. Un bilan sera réalisé à fin 2008 sur les actions engagées ainsi que sur les résultats qualitatifs et financiers pour les deux années 2007 et 2008. Ce bilan intégrera des propositions de déploiement au-delà de 2008, basées sur l'amélioration des outils et l'adaptation des moyens pour assurer l'entretien et la maintenance des gares remises à niveau. Ce bilan proposera les modalités de reporting.

La Région et la SNCF formaliseront alors le niveau d'objectifs contractuel.

Ce dernier sera cohérent avec le déploiement progressif, à partir de 2009, des outils et méthodes définis et testés en 2007 et 2008.

L'annexe B12 présente la programmation de l'évolution de l'entretien et de la maintenance.

## **TITRE X - PILOTAGE EXPERTISE**

### **Chapitre 1 : Niveau de pilotage et outils correspondants**

#### **Article 49 : Le pilotage conjoncturel**

##### Le tableau de bord de l'activité

Le tableau de bord de l'activité proposera un suivi global et par ligne des résultats de l'activité. Il devra être remis à la Région, en respectant le planning indiqué au chapitre 3 ci après. Le format et le contenu du tableau de bord sont précisés à l'article 57 et dans l'annexe K4.

La SNCF devra en outre communiquer un rapport journalier des aléas de production et une note d'activité mensuelle sur les faits marquants, les tendances, la vie du réseau (trains malades, actualités sur les différents projets). La note sera commentée en groupe de suivi. Le format de la note d'activité et du rapport journalier sont précisés à l'article 57.1.

##### Le compte rendu général d'activité

Chaque année, l'exploitant établit un compte rendu général de l'activité de l'exercice échu. Ce rapport comprend la récapitulation des principales informations d'ordres technique, financier et commercial, assorties de commentaires permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service et de l'évolution de l'environnement ferroviaire. Dans le cadre de ce rapport, la SNCF illustre les actions entreprises dans la logique du développement durable.

La Région donne un avis consultatif sur le compte rendu d'activité.

##### Les remontées de données billettiques

La nature des données issues du système billettique et les modalités de transmission à la Région sont décrites à l'article 41 du cahier des charges.

##### Les documents de suivi de la qualité

Les données de suivi de la Qualité et les documents associés sont décrits au titre III Qualité.

##### Les documents de suivi de la réalisation de la desserte

Le suivi de la réalisation de la desserte est décrit dans la convention au chapitre 9 Continuité du service.

##### Le suivi de la satisfaction clientèle

La satisfaction de la clientèle existante est un souci permanent des parties. Pour bien connaître l'opinion des usagers des services régionaux, l'exploitant procède à des mesures régulières de la satisfaction de la clientèle et met à jour annuellement un baromètre de suivi de la satisfaction de la clientèle.

L'exploitant dispose ainsi d'un baromètre procurant des informations permettant des orientations stratégiques sur la base desquelles il s'engage à proposer à la Région des pistes d'améliorations des services régionaux.

Chaque année les données issues du baromètre sont présentées à la Région et des résultats synthétiques pour les lignes existantes dans le baromètre et les gares mesurées dans Satiscli seront remis à la Région. Ces résultats seront, dans la mesure du possible, mis en cohérence avec les critères mesurés dans le système qualité afin de juger de l'efficience de la boucle de la qualité.

## **Article 50 : Le pilotage des points remarquables et des tendances structurantes du réseau**

### **Article 50.1. Les comptages**

En sa qualité d'exploitant en charge de l'ensemble du réseau régional TER, la SNCF réalise chaque année les comptages de voyageurs afin de connaître les flux dans les trains et les cars TER ainsi que dans les gares.

Un comptage annuel est organisé par la SNCF pour tous les trains et cars TER (gérés par la SNCF) objet de la présente convention.

#### La mise en place de comptages automatiques

La SNCF s'engage à lancer en 2007 une étude de faisabilité sur la mise en place de comptage automatique, incluant les conditions techniques et financières de réalisation et les modalités de fonctionnement. Elle présente les résultats de cette étude à la Région au plus tard le 30 juin 2008.

Cette étude devra inclure une analyse de « l'inter opérabilité » et « de complémentarité » avec le système billettique et le GPS.

Un rétro planning indiquant les phases clés du projet de comptage automatique sera transmis à la Région en juin 2007.

Une mise en œuvre progressive de comptage automatique dépendra des résultats de l'étude et des modalités de financement et pourrait débuter en 2009. Le système de comptage manuel pourra coexister pour permettre d'atteindre les taux de comptage convenus ou pour assurer un comptage partiel. Les rapports de comptage devront être adaptés au préalable.

### **Article 50.2. Les enquêtes et études marketing**

Un programme d'études marketing est élaboré annuellement et couvre les enquêtes et les études que la Région et la SNCF conviennent de réaliser au titre du forfait de charges. Ce forfait inclut les études quantitatives et qualitatives qui permettent d'apprécier l'usage du réseau TER, d'analyser un problème ponctuel. Il comprend : les enquêtes photos, les enquêtes fraude, les enquêtes ad hoc et les avis d'expert (tant qu'ils ne nécessitent pas l'engagement de moyens spécifiques)

En outre, la Région et la SNCF s'engagent à s'informer mutuellement de tout projet d'étude, d'enquête ou sondage, réalisé dans le cadre du développement et de l'amélioration du service, et à se communiquer les résultats. A ce titre, la Région et la SNCF s'échangent un programme prévisionnel et les projets de cahier des charges des études. Dans ce cadre, la Région et la SNCF peuvent s'associer aux missions d'études, enquêtes ou sondages, qu'elles confient à un prestataire extérieur qui seraient nécessaires à la préparation d'une politique générale des transports à moyen ou à long terme et ayant trait à l'exploitation du service.

En conséquence, la SNCF s'engage à fournir son concours et sa participation, notamment en fournissant toute information utile à la Région, pour la réalisation des études, enquêtes ou sondages précités, tant que le traitement de données ne nécessite pas d'engagement de moyens spécifiques.

### **Article 50.3. Les dossiers de lignes**

Les dossiers de lignes élaborés par la SNCF permettent de collecter et d'analyser de manière continue les éléments qui doivent être pris en compte pour faire évoluer le service en cohérence avec les changements observés dans l'environnement concurrentiel du marché des déplacements. Les deux parties conviennent d'un nombre de 25 dossiers (cf annexe K1) pour couvrir l'ensemble du territoire de Rhône-Alpes selon la liste jointe en annexe (regroupement de ligne).

### **Article 51 : La planification annuelle et pluriannuelle**

La liste des documents de planification contractualisée avec la SNCF et leurs dates de remise à la Région sont précisées en annexe K2.

### **Article 52 : Inventaires et descriptifs**

La liste des inventaires et descriptifs contractualisée avec la SNCF et leurs dates de remise à la Région sont précisées en annexe K2.

### **Article 53 : L'information comptable et financière**

La liste des documents d'information comptable et financière contractualisée avec la SNCF et leurs dates de remise à la Région sont précisées en annexe K2.

En particulier, la SNCF remet chaque année avant le 30 juin les résultats financiers réels de l'activité, permettant d'apprécier les évolutions des différents postes, sous format liasse fiscale (ex-GEFF) et sous format conventionnel.

La SNCF et la Région engageront un travail visant à décliner par ligne, au niveau pertinent, les éléments constitutifs du compte d'exploitation régional. Ce travail s'inscrira dans le calendrier suivant : mise au point en 2008 et mise en œuvre à partir de 2009.

## **CHAPITRE 2 : PRINCIPES DE MISE A DISPOSITION DES DONNEES A LA REGION**

### **Article 54 : Les systèmes d'information fournisseurs de données de pilotage de l'exécution du service**

La SNCF caractérise la nature des systèmes d'informations produisant les données de pilotage (annexe K3).

La SNCF informe la Région de toutes modifications ou mise à jour de ces systèmes d'information qui impacteraient directement la donnée de pilotage et adresse alors une mise à jour de l'annexe K3.

## **Article 55 : Mise à disposition des données**

### **Article 55.1. Règles générales de mise à disposition des données**

Les données d'usage et d'offre devront être disponibles par lignes (en référence à l'annexe K1) et comporter un identifiant train et/ou un code gare.

Pour chaque composante du service, les règles de mise à disposition des données (description des champs, structure, format, fréquence de mise à jour) et de diffusion seront définies dans un protocole d'échange Région/SNCF qui sera élaboré en 2007.

### **Article 55.2. Information multimodale**

La SNCF s'engage à mettre à la disposition de la Région toutes les données utiles à la réalisation et au fonctionnement de la centrale de mobilité « Multitud' » et à l'évolution de son périmètre sur le territoire Rhône-Alpes. Ces données couvrent notamment :

- les données d'information horaire théorique, circonstanciel,
- les données d'inventaire de l'offre (trains, gares, service,...),
- les référentiels cartographiques et géographiques.

## **Article 56 : Les applicatifs informatiques de valorisation des données**

### **Article 56.1. La base offre**

La Région a créé un applicatif informatique de reporting et de visualisation en ligne des circulations conventionnées, reprenant pour chaque train les parcours, horaires, arrêts, périodicité, km. Cet applicatif est dénommé « base offre ».

Pour le fonctionnement de la base offre, la SNCF s'engage à assurer, à chaque changement de service, l'extraction et la transmission des données précitées dans une structure et un format d'échanges de données choisi par la SNCF, garantissant à la Région l'information sur l'exhaustivité de la desserte votée. Si la structure des données et des champs est modifiée, la SNCF s'engage à transmettre les clés de lecture entre les deux versions et les explications nécessaires.

La Région se conforme pour affecter les trains aux lignes au découpage retenu contractuellement. (Annexe K1).

La Région s'engage à communiquer la base offre à la SNCF.

Pendant la convention, un développement de la base offre est envisagé par la Région pour permettre une exploitation d'autres données (places offertes au km, comptage, gares, cars,...). La faisabilité de ce développement devra être convenu entre les deux parties.

La Base offre pourra d'un commun accord entre les parties et sous réserve d'une faisabilité avérée, constituer la référence contractuelle pour décrire l'état exhaustif de la consistance des circulations ferroviaires. Dans ce cas la Région procèdera à un transfert de l'application vers la SNCF.

## **Article 56.2. PiloTER**

L'application PiloTER permet dès 2007 un accès via une connexion Internet aux données suivantes dès qu'elles sont rendues disponibles :

- aux résultats ponctualité régionaux et par ligne (en taux de ponctualité tout trains et trains migrants), pour tous les trains
- aux résultats réalisation de l'offre régionaux et par ligne (taux de suppression tout trains) pour tous les trains
- aux résultats qualité gare et train régionaux et par ligne avec la possibilité de remonter au détail des résultats par critère et item mesurés par ligne et catégorie de gare, pour toutes les gares et tous les trains mesurés
- aux résultats recettes et fréquentation, pour 50% de l'activité
- aux résultats disponibles par ligne de chaque agrégat tarifaire (en VK et recettes)

La SNCF s'engage à héberger l'applicatif PiloTER sur un serveur dédié permettant une plus grande rapidité d'accès et offrant un potentiel de développement d'autres applicatifs. La mise à jour, les demandes de modification et le développement de piloter sont pris en charge par la SNCF au titre du forfait de charges. A ce titre, les développements envisagés par la SNCF devraient permettre de suivre avec l'applicatif PiloTER 80% de l'activité en recettes et fréquentation.

## **Article 56.3. Base de données gare**

La base de données gares comprend :

- l'inventaire du niveau de service décrit par la fiche Horaires d'accès aux services en gare (annexe B3), y compris pour les gares DDG,
- l'inventaire des outils de service (annexe B4), pour les seules gares TER.

Sa mise en place est prévue en deux temps :

- au 1er janvier 2007, seront recensés les éléments relatifs au niveau de service défini à l'article 30.2 de la convention. Cet état des lieux constituera le niveau de services de référence en début de convention.
- au 31 décembre 2007, seront recensés l'ensemble des composantes du service, niveau de service et outils du service.

La base de données gares sera revue et complétée pour l'ensemble des points d'arrêts pour décembre 2007. Elle sera ensuite mise à jour au 31 décembre de chaque année.

La mise à jour est réalisée :

- chaque année pour toutes les gares, pour ce qui concerne le niveau de service, les équipements de distribution et le SIV,
- tous les trois ans pour les pôles d'échanges et de rabattement, tous les cinq ans pour les autres sites, pour le reste des données.

### CHAPITRE 3 : PLANNING DE REMISE DES DOCUMENTS DE PILOTAGE ET D'EXPERTISE A LA REGION

Les documents de pilotage et d'expertise rendent compte des principaux résultats du service public régional, de son évolution et de la réalisation des obligations contractuelles de la SNCF.

Leur rendu doit être fait à date précise et suivant le format convenu entre les parties.

Le rendu des documents figurant dans le tableau ci-dessous est soumis à une pénalité de 1000 € par jour ouvrable de retard à compter du jour de notification par la Région, sans pouvoir excéder le plafond de 300 000 € dans les conditions suivantes :

- le non respect des dates de transmission à la Région,
- et/ou le non respect du format de rendu (quand celui-ci est prévu en annexe).

Nature des documents soumis à pénalités	Date de remise du document à la Région
Tableau de bord de l'activité	Ø 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de mai Ø 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de septembre Ø 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de novembre Ø 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de février
Compte rendu général d'activité	1 <sup>er</sup> juin de l'année n+1 pour année n
Rapport d'analyse du comptage annuel	M+6 après réalisation de la vague de comptage
Résultats détaillés des comptages annuels	M+4 après réalisation des vagues de comptage
Résultats détaillés des comptages partiels	M+4 après réalisation des vagues de comptage
Rapport d'analyse des comptages partiels	M+4 après réalisation des vagues de comptage
Dossiers de lignes (service n-1) <sup>1</sup>	15 Juin année n
Rapport trimestriel des mesures qualité trains	31 mars, 30 juin, 30 septembre, 31 décembre
Rapport semestriel des mesures qualité gares	31 juillet, 31 décembre
Rapport ponctualité trains	Dernier jour du mois m+1 pour un mois m considéré
Relevé trimestriel des circulations non réalisées	30 avril/31 juillet/31 octobre/31 janvier
Tableau de bord de la réalisation de l'offre (ferroviaire et routière)	Dernier jour du mois m+1 pour un mois m considéré
Tableau de bord sûreté	Mêmes dates que le tableau de bord de l'activité.
Tableau de bord billettique	Le dernier jour du mois m+1 pour le mois m considéré
Etat des circulations nationales du service n	15 avril 2007 puis 30 septembre n-1
Etat des circulations trains du service n	2 janvier n
Etat des circulations cars du service n	2 janvier n

<sup>1</sup> Le dossier de la ligne Lyon-Turin sera remis le 15 juin 2008 puis annuellement. Le dossier de ligne Roanne-Le Creusot sera remis le 30 décembre 2007 puis annuellement.

Bilan d'entrée technique et économique du routier TER des lignes reprises par la Région	15 avril 2007 puis 31 décembre de chaque année
Inventaire du niveau de service en gare et des outils	31 décembre
Proposition de compte prévisionnel de l'année n+1	30 juin année n
Proposition de contribution financière définitive année n	31 mai n+1
Balance comptable	31 mai n+1
Inventaire comptable du parc	15 avril
Evolution prévisionnelle du parc sur 4 ans	30 juin
Affectation et composition du parc	15 janvier et 15 juillet
Utilisation du parc : km caisse pour a-1	30 juin
Charges de capital liées au matériel : bilan et prévisionnel sur 4 ans	31 Mai avec la contribution financière définitive (bilan), 30 juin avec le compte prévisionnel (prévisionnel n+1) et 30 octobre (prévisionnel à 4 ans)

## CHAPITRE 4 : LES OUTILS DE PILOTAGES

### Article 57 : Le tableau de bord de l'activité

Les résultats de l'activité TER sont présentés sous 6 rubriques :

- Les résultats globaux du réseau issus du système FC12K recettes et de la qualité de la production,
- Les résultats par regroupement de ligne dépendant de l'application piloTER (la liste des OD affectées à chaque regroupement de ligne est communiquée à la Région au plus tard le 15 avril 2007, puis mise à jour en tant que de besoin),
- Les résultats par marché (grand public, jeunes et occasionnels). Chaque marché est constitué d'agrégats tarifaires. A chaque lancement de nouveau produit de la gamme tarifaire Rhône Alpes Transport, la Région et l'activité TER conviennent de l'agrégat d'affectation des Recettes du nouveau produit tarifaire et mettent à jour l'annexe G1,
- Principales origines destinations,
- Réclamation des voyageurs,
- Infractions et régularisation à bord,

Le modèle de tableau de bord de l'activité est présenté en annexe K4.

Le tableau de bord est remis aux dates suivantes :

- le 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de mai pour le tableau de bord des mois de janvier, février et mars,
- le 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de septembre pour le tableau de bord des mois d'avril, mai, juin et juillet,
- le 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de novembre pour le tableau de bord des mois de juillet, août et septembre,
- le 1er jour ouvré suivant le 20 du mois de février pour le tableau de bord des mois de octobre, novembre et décembre.

### **Article 57.1. La note d'activité mensuelle**

La note d'activité mensuelle reprend les éléments suivants :

- informations de portée générale sur le service,
- résultats globaux du réseau ou tendances (recettes, trafic, ponctualité, non réalisation de l'offre,...) accompagné des derniers résultats mensuels FC12K recettes publiés et du dernier tableau marketing par marché publié,
- résultats de la gamme tarifaire régionale,
- informations détaillées que la SNCF estime représentatives dans l'analyse de l'activité mensuelle.

La note d'activité du mois n est remise au 15 du mois n+1 ou au plus tard la veille de la réunion du groupe de suivi mensuel.

### **Article 57.2. Le rapport journalier**

Le rapport journalier:

- les informations de portée générale qui affectent totalement le service,
- les évènements affectant le plan de transport que la SNCF estime nécessaire de porter à la connaissance de la Région.

### **Article 58 : Le compte rendu général d'activité**

Le compte rendu général d'activité comprend notamment :

- les chiffres clefs de l'activité,
- les principales réalisations de l'année écoulée (circulations supplémentaires, modernisation du parc de matériel roulant et des gares, nouveaux produits tarifaires...),
- les principales opérations de communication et d'information de la clientèle,
- les actions entreprises pour renforcer la sécurité dans les trains, les gares et sur le domaine ferroviaire et les résultats obtenus,
- les performances de l'activité pour l'année et les évolutions (offre, fréquentation, ventes, qualité du service...),
- les actions de développement durable. Exemples : émission de polluant (gare et train), utilisation de carburant de type « diester », utilisation d'huile végétale, réduction du bruit, concept de gare « verte », volet social,....
- l'accessibilité PMR,
- les résultats financiers de la convention,
- les perspectives de développement de l'activité.

Ce compte rendu est transmis à la Région au premier juin de l'année suivante.

Le modèle du compte rendu général d'activité est repris à l'annexe K5.

## **Article 59 : Le suivi de la satisfaction de la clientèle**

Une batterie « d'Indicateurs de Satisfaction de la Clientèle » est produite par la SNCF. Elle a pour objectif de :

- mesurer la satisfaction des voyageurs sur l'ensemble du service rendu,
- mesurer les évolutions de cette satisfaction d'une année sur l'autre,
- déterminer l'importance pour les voyageurs de chacun des éléments du service en les hiérarchisant.

Par ailleurs, elle est fondée d'une part sur une typologie de clientèle et d'autre part sur un certain nombre de lignes.

Les données issues du baromètre d'une année sont présentées à la Région et les résultats synthétiques remis à l'AO. au plus tard le 31 mai de l'année suivante.

Les données produites sont intégrées au dossier de ligne et participent à l'analyse des services par ligne.

Afin de cerner plus finement le niveau de satisfaction des voyageurs, l'exploitant pourra proposer à l'A.O. de compléter ou d'enrichir le baromètre, le cas échéant par des mesures supplémentaires et/ou locales, permettant de disposer d'une approche plus opérationnelle.

## **Article 60 : Les comptages**

### **Article 60.1. L'organisation des comptages et le rendu**

Afin de connaître les flux, un comptage annuel est organisé pour tous les trains et cars TER sur l'ensemble du réseau Rhône-Alpes. Il est exhaustif sur une semaine au mois d'octobre (sauf cas de force majeure). La vague de comptage de mars permet de compléter si nécessaire la vague de comptage d'octobre pour atteindre les taux de comptage retenus.

Les trains et cars prévus et non comptés en octobre devront être identifiés par la SNCF et communiqués à la Région en février au plus tard afin de pouvoir être ajoutés au planning de comptage de mars.

En outre, deux vagues de comptages partiels sont organisées, la première fin janvier donnant un premier retour marketing du nouveau service (trains créés et/ou cars modifiés) mis en oeuvre, la deuxième en période d'été en fonction de besoins particuliers liés à des projets spécifiques (saisonnalité sur certains axes, création de nouveaux trains, mesures tarifaires, travaux...).

### **Article 60.2. La représentativité et la fiabilité des comptages**

Le taux de comptage des trains est apprécié par ligne et sur le réseau, et par rapport au nombre total de circulations ferroviaires sur la semaine. Il doit être supérieur ou égal à 85% sur l'ensemble du réseau et à 80% sur chacune des lignes. Le taux de comptage s'apprécie en sommant les trains comptés en octobre et les trains comptés éventuellement en mars par rapport au nombre total de circulations ferroviaires sur la semaine. Il est communiqué à la Région dans le rapport.

Afin de fiabiliser les comptages, un système de contrôle de cohérence est convenu entre la Région et la SNCF. Les modalités de ce contrôle (croisement de données, comparaisons annuelles,...) seront décrites ultérieurement entre SNCF et Région

En outre, des audits pourront être effectués par la Région (ou son mandataire) afin de s'assurer des conditions de réalisation du comptage.

Les comptages représentent une donnée stratégique. Le non respect du taux de comptage des trains sur le réseau est soumis à pénalités. Si le taux de comptage est supérieur à 84,8%, il n'y a pas de pénalités. En deçà, la progression de la pénalité est linéaire. Le plafond de pénalités est fixé à 50 000 €. La méthode de calcul de la pénalité est décrite en annexe K11.

### **Article 60.3 Le rendu des comptages**

Le détail des montées descentes de chaque train et car (voir structure et format d'échange en annexe K7) est remis dans un délai maximum de 4 mois après réalisation de la vague de comptage annuelle (octobre et mars si besoin). La mise à jour annuelle de la fiche 7 (modèle annexe K9) des dossiers de ligne est remise également dans le même délai. A la suite de la vague de comptage annuelle, la SNCF établit dans un délai maximum de 6 mois un rapport d'analyse (modèle en annexe K6).

A la suite de chaque vague de comptages partiel, la SNCF communiquera à la Région un retour des comptages accompagné du détail des résultats et du rapport d'analyse dans un délai maximum de 4 mois.

Les résultats des comptages trains et cars sont remis sous un mode papier et informatique, conformément à la structure des données décrite en annexes K6 et K7.

En cas de besoin et dans l'attente de la production de ce rapport, la Région peut obtenir de la SNCF dans un délai d'un mois les comptages concernant certains trains.

### **Article 61 : Le programme d'étude marketing**

Le programme d'étude marketing est annuel et pluriannuel. Il couvre les enquêtes photos, l'enquête fraude, les enquêtes ad hoc et les avis d'expert. Le bilan du montant affecté aux études et enquêtes est remis à la Région chaque année.

La SNCF soumet à la Région, tous les ans avant le 31 octobre, des propositions d'études marketing à réaliser l'année suivante. Les parties valident la consistance du programme d'études avant le 31 décembre afin de respecter le planning de modifications des dessertes annexe A10.

Pour chaque étude et enquête inscrite au programme, un cahier des charges détaillant notamment la méthode et le contenu de l'enquête ainsi que le périmètre est élaboré par la SNCF et validé conjointement entre les parties. La SNCF informe la Région du déroulement de l'étude

### **Article 61.1. Les enquêtes photos**

Les enquêtes photos permettent de développer par ligne et par gares à enjeu de rabattement la connaissance de la clientèle. En règle générale, elles sont conduites tous les 4 ans. Cette périodicité peut être modulée en fonction des besoins d'actualisation (restructurations...). Le cahier des charges de chaque enquête stipulera notamment :

- le niveau de consolidation des données (gare, train, famille de train,...),
- le mode de restitution.

La SNCF proposera un programme pluriannuel de réalisation des enquêtes photos qui sera réexaminé chaque année.

Ce programme pluriannuel détaillera, par vague d'enquête, le nombre de trains (à réajuster en fonction de l'offre), les lignes et missions de trains concernés et les jours enquêtés (JOB, week-end, pointe hebdomadaire), et enfin une estimation du nombre de voyageurs concernés.

Le questionnaire d'enquête peut être revu pour intégrer des questions relevant de l'intermodalité sans toutefois pénaliser les conditions de réalisation des enquêtes.

La SNCF propose d'enquêter un équivalent de 40 000 voyageurs JOB par an répartis sur cinq lignes maximum. Une pondération des samedis et des dimanches enquêtés sera prise en compte.

Un samedi = 1,25 voyageur JOB

Un dimanche = 1,50 voyageur JOB

Annuellement, une date de remise des enquêtes est contractualisée entre la SNCF et la Région.

### **Article 61.2. Les enquêtes fraude**

Les enquêtes fraude permettent de dresser, par ligne enquêtée et par point d'arrêt enquêté, une radiographie complète du volume de la fraude, de sa répartition spatio temporelle, et une typologie de fraudeur. Elles seront réalisées en principe tous les 3 ans (en 2008 et en 2011). La Région et la SNCF se concerteront dans le cadre du programme d'étude marketing pour modifier si besoin la périodicité de ces enquêtes.

### **Article 61.3. Les enquêtes ad hoc**

En fonction de l'évolution du marché, du réseau TER et des projets en cours, la SNCF conduira des enquêtes sur les questions d'actualité qui couvrent l'ensemble des composantes du service TER

Des enquêtes permettant d'analyser le contexte d'une gare, ses modalités d'accès et ses capacités de stationnement pourront être envisagées au titre du forfait d'étude et enquêtes après estimation par la SNCF du coût de mise en oeuvre. Elles couvriraient un panel de 15 gares environ choisies par la Région et enquêtée annuellement. Elles devraient permettre de :

- suivre les comportements des usagers en matière de rabattement,
- évaluer l'impact des modifications de services,
- dimensionner les aménagements dans les pôles d'échanges,
- participer à l'élaboration des programmes d'aménagement et en évaluer l'impact après mise en oeuvre.

#### **Article 61.4. L'avis d'expert**

Les avis d'expert (tant qu'ils ne nécessitent pas l'engagement de moyens spécifiques) seront réalisés par la SNCF sur les questions d'actualité qui couvrent l'ensemble des composantes du service TER.

#### **Article 62 : Les dossiers de lignes**

Chaque dossier de ligne est établi conformément aux rubriques définies en annexe K8 et sur la base du dossier de la ligne Lyon Grenoble (annexe K9)

Les dossiers de ligne sont mis à jour sur les données suivantes :

- mise à jour annuelle des données de comptage (la fiche 7), et des données issues d'Aristote,
- mise à jour annuelle de la consistance des services par lignes,
- mise à jour des autres éléments du dossier de ligne en fonction des mises à jour des données INSEE, des données de l'environnement concurrentiel et des enquêtes photo,
- mise à jour annuelle du baromètre de satisfaction.

Les dossiers de ligne contenant les données à jour du service n-1 (décembre n-2) sont remis à la Région en juin année n.

Les dossiers de ligne sont remis sous format papier et sous format informatique.

La SNCF s'engage à réaliser en 2007 les dossiers de lignes manquants.