



**CONVENTION D'EXPLOITATION DES SERVICES FERROVIAIRES RÉGIONAUX 2018 – 2023**

**Région des Pays de la Loire – SNCF Mobilités**

ENTRE

**La Région des Pays de la Loire**, représentée par la Présidente du Conseil régional, Madame Christelle MORANÇAIS, dûment autorisée par délibération du Conseil régional des 20, 21 et 22 décembre 2017,

Ci-après dénommée « l'Autorité Organisatrice »

D'une part,

ET

D'autre part,

**SNCF MOBILITÉS**, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis, représenté par Stéphanie DOMMANGE, Directrice Régionale TER Pays de la Loire, dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après dénommé « SNCF Mobilités »

Il a été convenu ce qui suit,

## PREAMBULE

Le service ferroviaire régional de transport de voyageurs défini et financé par la Région est exploité par SNCF Mobilités, en application du Code des transports dans le cadre d'une convention de service public.

La dernière convention a été conclue le 1er juillet 2008 pour une durée initiale de 6 ans et demi jusqu'à fin 2014. Elle a été prolongée par avenants et elle arrive à échéance le 31 décembre 2017.

SNCF Mobilités et la Région des Pays de la Loire ont engagé des discussions dès le printemps 2016 pour la conclusion d'une nouvelle convention d'exploitation des services ferroviaires régionaux.

La Région a explicité les objectifs politiques auxquels devait répondre la nouvelle convention :

- Un aménagement équilibré du territoire,
- Une exigence plus forte sur la qualité de service rendue à l'utilisateur,
- Une performance économique accrue avec le souhait d'une productivité de la SNCF permettant une baisse de la contribution régionale au train-kilomètre,
- La préparation de l'ouverture à la concurrence.

SNCF Mobilités s'inscrit résolument à ses côtés en faveur d'un aménagement équilibré du territoire et d'une amélioration de la qualité de service, avec une exigence accrue de performance économique et industrielle.

Cette convention constitue une nouvelle étape pour le développement des mobilités des Ligériens et des Ligériennes. Le 2 juillet 2017, deux événements majeurs ont marqué l'exploitation du réseau TER avec la mise en service de la liaison Nantes-Angers-Laval-Rennes via la virgule de Sablé-sur-Sarthe et la mise en place du cadencement généralisé sur le réseau régional des services ferroviaires. Ils se traduisent par une augmentation de l'offre de transport de 8,5% (en année pleine) par rapport au plan de transport 2016.

SNCF Mobilités a ainsi proposé une nouvelle offre de services structurée à partir des besoins des voyageurs, afin de favoriser l'attractivité de l'offre TER et permettre la croissance de la fréquentation du transport collectif régional.

SNCF Mobilités s'engage par ailleurs auprès de la Région sur une qualité de service ferroviaire de haut niveau tant en matière de conformité du service (retards et suppressions) que d'information voyageurs. Plus globalement, le système qualité a été repensé afin de replacer le client au centre des attentions et de mieux répondre à ses besoins au quotidien.

SNCF Mobilités s'engage également à faire bénéficier la Région de son expertise d'opérateur des mobilités et de sa capacité d'innovation dans de nombreux domaines.

Concernant la préparation de l'ouverture à la concurrence, les élus du Conseil régional ont adopté en décembre 2016, lors du vote du budget primitif 2017, un rapport marquant l'engagement de la Région dans le travail préparatoire à l'expérimentation de l'ouverture à la concurrence d'une partie de son réseau de transport ferroviaire de voyageurs. En application du droit européen, cette mise en concurrence des contrats de service public sera effective au plus tard en 2023.

## TITRE I ÉCONOMIE DE LA CONVENTION

### Article 1 OBJET DE LA CONVENTION

Conformément à l'article L.2121-4 du Code des transports et l'article 17 du décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la Convention a pour objet de fixer les conditions d'exploitation et de financement des services ferroviaires relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice, la Région des Pays de la Loire.

### Article 2 DUREE D'EXECUTION DE LA CONVENTION

La Convention est conclue pour une durée de six (6) ans à compter du 1er janvier 2018. Elle expire le trente et un (31) décembre 2023 et ne peut être reconduite tacitement.

La Convention peut néanmoins faire l'objet d'une prolongation par avenant au-delà de son terme initial sous réserve que les dispositions législatives et réglementaires en vigueur au moment de la conclusion de l'avenant ne s'y opposent pas. En cas d'accord sur une prolongation, les Parties s'obligent à procéder au réexamen des conditions financières de la Convention et à prendre toutes mesures afin de maintenir son équilibre financier.

La décision de prolonger la Convention doit être partagée entre les Parties et intervenir au plus tard douze (12) mois avant l'arrivée de son terme, soit avant le 31 décembre 2022 à 24h00. Dans l'intervalle, la Convention continue de s'appliquer selon ses termes.

### Article 3 PERIMETRE DE LA CONVENTION

Le Périmètre de la Convention se compose du périmètre géographique et du périmètre fonctionnel.

#### 3.1 Périmètre géographique

La Convention porte sur l'exécution du Service dont le périmètre fonctionnel est précisé à l'Article 3.2, réalisé sur le territoire de la Région, ainsi que le cas échéant, sur les Services qui se prolongent au-delà, tel que décrit en annexe 1.

#### 3.2 Périmètre fonctionnel

Le Service confié à titre exclusif à SNCF Mobilités par l'Autorité Organisatrice est constitué des éléments suivants :

- L'exploitation (traction, accompagnement) de l'ensemble des circulations ferroviaires et routières régionales de voyageurs mentionnées à l'Article 3.1 et décomposées comme suit :

- le Service Ferroviaire régional de voyageurs :

Conformément aux dispositions de l'article L. 2121-3 du code des transports, il s'agit du service ferroviaire régional de personnes effectué sur le Réseau Ferré National, à l'exception des services d'intérêt national et des services internationaux.

- les Services Ferroviaires conventionnés entre régions :



Conformément aux dispositions de l'article L. 2121-6 du Code des transports, il couvre les services ferroviaires qui se prolongent au-delà du ressort territorial de la Région, pour lesquels la Région a conclu une convention d'organisation spécifique avec les régions limitrophes comprenant notamment des stipulations tarifaires.

La liste des conventions conclues en application de l'article L. 2121-6 précité figure en Annexe 2.

- les Services Routiers de Substitution :

Conformément aux dispositions de l'article L. 2121-3 du Code des transports, ils couvrent les services effectués en substitution du Service Ferroviaire Régional de Voyageurs. Alternatives, ces prestations effectuées par voie routière permettent d'assurer la continuité des circulations en cas de perturbation du Service (notamment en cas de dysfonctionnements, incidents, travaux programmés et non programmés ou autres impossibilités de circulation des trains) ou de fermeture de ligne.

- les Services Routiers de Complément :

Il s'agit des services effectués en application de l'article 3 dernier alinéa du décret n°2015-138 du 10 février 2015 *relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités*. Réalisés par voie routière, ils sont effectués en complément des Services Ferroviaires dont ils constituent l'accessoire.

- La commande des sillons afférents ;
- L'exploitation, la gestion et les services en gares et points d'arrêt du réseau régional Pays de la Loire : accueil, distribution, billettique et validation des titres de transport, dispositifs d'information (fixe et temps réel), propreté. Étant précisé que l'exclusivité confiée à SNCF Mobilités par l'Autorité Organisatrice ne s'oppose pas à ce que des prestations de distribution soient opérées par des tiers dans le respect des règles applicables en la matière dont notamment le droit de la concurrence ;
- La commande des prestations de services connexes (prestations de vente Voyages SNCF, prestations Gares et Connexions) ;
- La gestion des biens financés tant par SNCF Mobilités que par la Région, et la maintenance par SNCF Mobilités de Matériels Roulants, installations et équipements nécessaires à l'exécution du service ;
- La mise en œuvre des décisions de la Région en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite ;
- La délivrance de l'information aux voyageurs et la transmission des données à la Région dans les conditions définies dans la présente Convention.;
- La gestion des actions de prévention en faveur de la sûreté dans les gares et les trains du périmètre mentionné à l'Article 3.1 ;
- La Lutte Anti-Fraude ;
- La mise en œuvre de la tarification,
- La mesure, l'animation et l'amélioration de la qualité de service ;
- La participation au développement de l'intermodalité avec les autres réseaux de transports publics présents sur le périmètre de la Convention ;

- Les prestations d'études réalisées par SNCF Mobilités à titre de conseil auprès de la Région dans les conditions définies à l'Article 25 .

Toute modification du Périmètre de la Convention, non comprise dans la trajectoire d'évolution de l'offre décrite à l'Annexe 6, notamment liée à l'évolution du plan de transport des Trains d'Équilibre du Territoire (TET) dont l'État est Autorité Organisatrice, nécessite la signature d'un avenant préalable au transfert effectif des lignes par les deux Parties déterminant notamment les modalités de prise en charge par la Région des incidences financières des éventuelles adaptations du Périmètre.

#### **Article 4 REPARTITION DES MISSIONS ENTRE SNCF MOBILITES ET L'AUTORITE ORGANISATRICE**

##### **4.1 L'Autorité Organisatrice des transports**

Conformément à l'article L.2121-3 du Code des transports, dans le respect des compétences des communes et de leurs groupements et dans celui de la cohérence et de l'unicité du système ferroviaire dont l'État est le garant, l'Autorité Organisatrice :

- définit dans son ressort territorial, en tenant compte de la planification régionale en vigueur et dans le respect de l'économie générale de la présente Convention, le contenu du service public de transport régional de personnes notamment :
  - les prestations constituant l'Offre de Transport Théorique conventionnellement définie à l'Article 12.1,
  - la qualité du service et l'information de l'utilisateur,
  - la tarification et de manière générale la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport
- procède au financement du matériel roulant affecté au parc régional ;
- contrôle et sanctionne le non-respect des obligations contractuelles de SNCF Mobilités dans les cas et selon les modalités prévus par la Convention ;
- conclut, notamment avec d'autres collectivités territoriales ou autorités organisatrices de transport, toutes conventions tendant à la réalisation de ses prérogatives d'autorité organisatrice. La conclusion de telles conventions doit toutefois être précédée d'une information de SNCF Mobilités afin que les incidences économiques éventuelles sur la Convention soient évaluées et le cas échéant traitées par les Parties selon les dispositions de l'article 9.2.;

##### **4.2 Missions de SNCF Mobilités**

En application de la Convention, SNCF Mobilités a pour missions :

- L'exploitation des services de transport ferroviaire régional selon les caractéristiques définies dans la Convention, avec le personnel et les moyens nécessaires tels que définis dans la présente Convention ;
- L'exploitation des services de transport par autocar pour les lignes mixtes (mis en place sur un parcours desservi par une ligne ferroviaire) ;
- L'exploitation des services de substitution dès lors qu'il existe une impossibilité temporaire d'exploiter le service de transport ferroviaire sur une partie du réseau ;
- L'entretien et la maintenance du matériel roulant ;

- La promotion des services de transport ferroviaire régional ;
- La commercialisation et la distribution des titres de transport, étant précisé que l'exclusivité confiée à SNCF Mobilités par l'Autorité Organisatrice ne s'oppose pas à ce que des prestations de distribution soient opérées par des tiers dans le respect des règles applicables en la matière dont notamment le droit de la concurrence ;
- Le conseil et l'assistance à l'Autorité Organisatrice pour assurer le développement du service ferroviaire régional, notamment en apportant son expertise sur l'exploitation du service dans les projets d'infrastructures ;
- La formulation de propositions auprès de l'Autorité Organisatrice dans le cadre d'expérimentations à venir de service à la mobilité ou toute autre mesure tendant à assurer le développement du service de transport régional ;
- Le rôle d'intermédiaire avec les différents acteurs et activités du transport public ferroviaire de voyageurs ayant une incidence sur les services conventionnés : SNCF Réseau, SNCF Gares et Connexions et les autres Activités ;
- L'exploitation selon le DRG de l'ensemble des gares et points d'arrêt nécessaires au Service selon les modalités définies par l'entité Gares & Connexions au titre de l'autonomie de gestion dont bénéficie cette dernière conformément au décret n° 2015-138 du 10 février 2015 modifié relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités ;
- La commande et le suivi des demandes de Sillons formulées auprès de SNCF Réseau dans le cadre des règles imposées par le DRR ;
- Le conseil s'agissant des relations avec les autres autorités organisatrices dont l'intervention peut impacter l'offre de transport de l'Autorité Organisatrice ;
- L'entretien et la maintenance de tous les biens nécessaires à l'exécution de la Présente Convention.

#### **Article 5 EXPERIMENTATION – TICKET DETACHABLE**

Au plus tôt, au service annuel 2021 et sous réserve que la législation nationale l'autorise, l'ouverture à la concurrence des services ferroviaires objet de la présente convention peut se faire par le retrait d'une partie du Service compris dans le périmètre de la Convention qui pourrait faire l'objet d'une procédure de mise en concurrence. Un périmètre géographique et volumétrique comprenant plusieurs lignes de l'Offre de Transport Théorique est arrêté entre les Parties. Ce périmètre, dans l'hypothèse où l'exploitation serait assurée par un autre exploitant que SNCF Mobilités, ne portera pas atteinte aux conditions d'exécution du service sur le reste du réseau exploité par SNCF Mobilités, ni à l'équilibre financier de la Convention. Pour cela, il sera recherché un lot pertinent pouvant aller jusqu'à un volume d'offre commerciale à détacher de un virgule cinq (1,5) million de Tkm annuels.

Pour cela, la Région et SNCF Mobilités s'accordent sur la nature et le périmètre des prestations qui pourraient être confiées à un prestataire exploitant le périmètre objet d'une procédure de mise en concurrence. Afin d'aider la Région à la décision de mettre en concurrence une partie du Service TER objet de la Convention, SNCF Mobilités s'engage à fournir à la Région le détail des incidences sur les plans technique et opérationnel ainsi que sur l'équilibre financier de la Convention résultant de l'expérimentation.

Afin de permettre la mise en œuvre effective de ce ticket détachable, SNCF Mobilités fournit dans des délais compatibles, sur demande de la Région, les informations nécessaires au lancement de la consultation dont il dispose concernant le périmètre retenu pour la mise en concurrence, notamment l'ensemble des données techniques afférentes à l'exploitation, transmissibles sans porter atteinte au secret industriel et commercial de l'exploitant dans le respect des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration.

L'application du présent article fait l'objet d'un avenant à la présente Convention préalablement à la mise en œuvre effective de ce ticket détachable, lequel définit également les relations entre exploitants sur l'ensemble du périmètre de la Convention, sur les plans technique, opérationnel et financier, selon les prescriptions légales et réglementaires alors en vigueur.

## Article 9 REEXAMEN DE LA CONVENTION

### 9.1 Clause de revoyure

Indépendamment de la mise en œuvre de toute autre stipulation de la Convention prévoyant l'évolution de ses conditions d'exécution, et à l'initiative de la Partie la plus diligente, les Parties conviennent de se rapprocher au début du premier trimestre 2020 et au plus tard le trente (30) juin 2020 pour procéder à un bilan de l'exécution de la Convention.

Ce bilan doit permettre de redéfinir le cas échéant les mécanismes contractuels et les engagements des Parties, pour une mise en œuvre à partir de 2021.

Les Parties actualisent le Programme Pluriannuel d'Investissement visé à l'Article 31 sur les années restantes de la Convention.

Les Parties s'engagent à procéder à ce réexamen et à définir la contribution financière prévisionnelle pour la durée restante de la Convention, afin de maintenir son équilibre économique.

Conformément aux stipulations de l'Article 10 de la présente Convention, les modifications décidées par les Parties en application du présent article sont formalisées par voie d'avenant.

### 9.2 Clause de réexamen

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

Ce réexamen intervient en cas d'impact financier sur la Convention résultant d'une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle émanant d'une autorité publique ou d'une juridiction française ou communautaire (en ce inclus la modification, création ou suppression d'une doctrine de l'administration fiscale), ou toute modification d'une norme comptable, entrée en vigueur après la date d'effet de la Convention ou n'ayant pas fait l'objet d'une publication ou communication officielle (y compris sous forme de projet) avant cette date.

Ce réexamen peut également intervenir dans l'hypothèse de la survenance d'un cas de force majeure tel que visé à l'Article 52 de la présente Convention.

Pour apprécier l'impact de ces événements, les Parties s'appuient sur toutes les données économiques et financières utiles et disponibles. Les Parties s'engagent à procéder au réexamen et à faire évoluer le montant de la contribution financière prévisionnelle en fonction de l'incidence financière des événements visés au deuxième alinéa du présent Article afin de permettre de maintenir l'équilibre économique initial de la Convention.

Toute modification de la Convention suppose la conclusion préalable d'un avenant dans les conditions énoncées à l'Article 10 de la présente Convention.

#### **Article 10 MODIFICATION DE LA CONVENTION**

Sauf stipulation expresse contraire, toute modification de la Convention ou de ses Annexes est formalisée, préalablement à sa mise en œuvre, par un avenant dûment signé par les Parties.

Chaque avenant précise son objet, son contenu, le détail des modifications envisagées, son impact financier ainsi que ses conditions de mise en œuvre. Il sera numéroté.

## TITRE II MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES

### Article 11 CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES SERVICES

#### 11.1 Respect de la réglementation générale

SNCF Mobilités veille au respect de ses obligations légales ou réglementaires. Ces obligations sont relatives tant à la réglementation propre au transport public ferroviaire figurant au Code des transports qu'à la réglementation générale ayant un impact sur l'exécution des services.

#### 11.2 Recours aux tiers

##### 11.2.1 Principe

SNCF Mobilités peut confier par contrat à des tiers une partie des missions qui lui sont confiées par la Convention.

SNCF Mobilités demeure entièrement responsable à l'égard de l'Autorité Organisatrice des prestations confiées aux tiers.

Le droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice prévu notamment à l'Article 47.2 de la Convention porte également sur les prestations faisant l'objet de sous-contrats.

##### 11.2.2 Information de l'Autorité Organisatrice

Au terme de la procédure de consultation organisée par SNCF Mobilités, ce dernier communique, à l'Autorité Organisatrice l'identité de l'entreprise retenue et l'objet du contrat ainsi que, les caractéristiques des prestations confiées.

La liste des contrats locaux conclus avec des tiers, et exclusivement pour l'exécution de la présente Convention, est jointe au rapport annuel prévu à l'article 45 de la Convention. Cette liste indique leur durée et la nature des prestations ainsi que leur l'objet. Une copie de ces contrats et de leurs avenants est communiquée à la Région, à première demande de celle-ci, après occultation le cas échéant, des mentions couvertes par un secret protégé par la loi.

### Article 12 OFFRE DE TRANSPORT

#### 12.1 Offre de Transport Théorique

L'Offre de Transport Théorique est constituée de la prestation souhaitée par l'Autorité Organisatrice pour les Services Ferroviaires et Routiers définis à l'Article 4.2 au cours d'une période annuelle courant de décembre à décembre. Cette Offre de Transport Théorique est amendée, le cas échéant, par voie d'avenant en fonction des évolutions de dessertes souhaitées par la Région hors trajectoire d'évolution conventionnellement arrêtée par les Parties jusqu'en 2020.

La consistance de l'Offre de Transport Théorique pour 2018 est précisée au sein de l'Annexe 5 qui comporte une description détaillée de l'ensemble des circulations et précisant :

- la liste des circulations ferroviaires et routières et leur numéro ;
- le parcours assuré (origine, destination et arrêts intermédiaires) ;
- le régime de circulations des trains et cars TER;
- les kilomètres théoriques par train et par car ;

La trajectoire d'évolution de l'Offre de Transport Théorique jusqu'en 2020 est décrite en Annexe 6. Cette dernière permettra l'actualisation annuelle de l'annexe 5 relative à l'Offre de Transport Théorique qui sera contractualisée par avenant.

En cas de modification de l'offre de transport théorique décrit en Annexe 5, la Région transmettra et formalisera sa demande à SNCF Mobilités au plus tard 18 mois avant la mise en œuvre du Service Annuel de l'année N concerné au moment du COPIL de milieu d'année de l'année N-2. Les incidences financières de ces évolutions d'offres sont traitées à l'Article 36.2.

En l'absence de demande de modification par l'Autorité Organisatrice, l'Offre de Transport Théorique d'une année N est reconduite pour l'année N+1 actualisée des évolutions conventionnellement arrêtées par les Parties jusqu'en 2020.

## **12.2 Offre de Transport de Référence**

SNCF Mobilités et l'Autorité Organisatrice définissent chaque année une Offre de Transport de Référence sur la base de l'Offre de Transport Théorique.

L'Offre de Transport de Référence Prévisionnelle et l'Offre de Transport de Référence sont constituées de l'Offre de Transport Théorique modifiée des évolutions de dessertes, qu'il s'agisse de modifications à l'initiative des Parties ou imposées pour la réalisation de travaux d'infrastructure, ainsi que des effets calendaires.

Sur la base de l'Offre de Transport Théorique, l'Offre de Transport de Référence Prévisionnelle de l'année N, en volume global par ligne, suite aux premiers retours de SNCF Réseau et faisant état de la variation globale en TKM par rapport à l'année N-1, est transmise par SNCF Mobilités à la Région avant la fin octobre de l'année N-1. L'Offre de Transport de Référence Prévisionnelle sera mise à jour et contractualisée au sein de l'avenant relatif au Compte Prévisionnel Annuel.

L'Offre de Transport de Référence de l'année N est intégrée au sein du Document Unique, dont le format est décrit en Annexe 8, pour le 15 novembre de l'année N-1 pour une mise en œuvre à compter du deuxième dimanche de décembre de l'année N-1.

La conception de l'Offre de Transport de Référence prend notamment en compte les éléments suivants :

- les besoins des usagers du service public de transport public ferroviaire ;
- la disponibilité des sillons gérés par SNCF Réseau ;
- les services d'intérêt régional limitrophes ;
- les services de la mobilité réalisés sur le territoire régional ;
- les services d'intérêt national limitrophes ou traversant le territoire.

Le projet d'Offre de Transport de Référence intègre la grille horaire prévisionnelle comportant, pour une année N, le numéro des trains, leurs arrêts, leurs horaires et leurs régimes de circulation ; il est adressé à l'Autorité Organisatrice par SNCF Mobilités en novembre de l'année N-1, après analyse des retours sillons.



L'Offre de Transport de Référence de l'année N est arrêtée par l'Autorité Organisatrice en novembre de l'année N-1. Elle est annexée et donne lieu au Compte Prévisionnel Annuel dans les conditions visées à l'Article 38.1.

Les modalités et le calendrier d'élaboration de l'Offre de Transport de Référence figurent à l'annexe 9 de la Convention.

## **Article 13 POLITIQUE TARIFAIRE**

### **13.1 Tarifications régionale**

#### **13.1.1 Définition de la politique tarifaire régionale**

Conformément au décret n° 2016-327 du 17 mars 2016, la Région définit la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

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

#### **13.1.2 Mise en œuvre de la gamme tarifaire régionale**

La gamme tarifaire applicable figure en annexe 10 à la présente Convention ; elle précise les conditions particulières des produits de la gamme (bénéficiaires, modalités techniques et commerciales).

#### **13.1.3 Champ d'application de la gamme tarifaire régionale**

La gamme tarifaire régionale s'applique à l'ensemble des TER compris dans le Service au sein du ressort territorial de la Région des Pays de la Loire ; sous réserve d'accord spécifique, elle peut également s'appliquer à d'autres trains opérés par SNCF Mobilités (tel que les Intercités, ou TGV).

La validité et l'application de cette gamme aux TER compris dans le Service s'étendant au-delà du périmètre géographique régional ou sur des TER interrégionaux sont soumises à la passation d'une convention entre Autorités Organisatrices concernées. Cette convention peut également prévoir la validité et l'application de la gamme tarifaire de l'autorité organisatrice tierce.

#### **13.1.4 Évolution et modification de la gamme tarifaire régionale**

La Région et SNCF Mobilités s'accordent pour rechercher les évolutions permettant d'améliorer la performance et l'attractivité des tarifications régionales.

La création, la modification ou la suppression d'une tarification régionale relève de la responsabilité de la Région. SNCF Mobilités peut proposer à la Région des évolutions permettant d'améliorer les possibilités de déplacement offertes aux voyageurs ou la fréquentation du Service.

Toute proposition de création, modification ou suppression de tarification régionale à l'initiative de la Région ou de SNCF Mobilités peut faire l'objet d'une étude préalable réalisée par SNCF Mobilités afin d'en déterminer la faisabilité et les conséquences financières (notamment incidence sur les recettes et charges financières induites). Une telle étude est financée conformément aux stipulations de l'Article 25 . Dans l'hypothèse où la Région solliciterait la réalisation d'une telle étude par SNCF Mobilités, elle informe ce dernier des évolutions souhaitées au moins neuf (9) mois avant leur date d'effet prévue. SNCF Mobilités transmet le résultat de l'étude à la Région afin de permettre à cette dernière d'arrêter sa décision au moins six (6) mois avant la prise d'effet de l'évolution tarifaire.

Dans l'hypothèse où les résultats de l'étude ainsi engagée déboucheraient sur une décision de la Région de procéder à la création, modification ou suppression d'une tarification, celle-ci supporte le financement des coûts de développement spécifiques nécessaires à sa mise en œuvre, selon les modalités définies à l'Article 25.4.

La gamme tarifaire modifiée et approuvée par les instances de la Région s'applique à la présente Convention après la conclusion d'un avenant ayant notamment pour effet de modifier l'annexe 10.

#### 13.1.5 Majoration de la tarification régionale

En cas de majorations, ou de minorations tarifaires qui peuvent être décidées par la Région ; leurs dates de mise en œuvre seront communément arrêtées par les Parties. Afin de garantir leur mise en œuvre par SNCF Mobilités, la Région doit informer officiellement ce dernier dans un délai de trois (3) mois précédant la mise en œuvre effective.

### 13.2 **Tarification nationale**

#### 13.2.1 Tarification sociale nationale

La Région exerce sa compétence dans le respect de la tarification sociale nationale détaillée dans l'Annexe 10. Elle s'applique aux services régionaux de voyageurs. En application de l'article 19 du décret n° 2016-327, le prix réduit payé sur les services d'intérêt régional par le bénéficiaire de tarifs sociaux nationaux est déterminé en application du tarif de base général, correspondant au prix d'un voyage en seconde classe.

Les compensations tarifaires sur les tarifs sociaux nationaux sont financées par la Région au travers de la contribution financière. En cas de disparition de ces dernières, le mécanisme de calcul de la contribution d'exploitation induit une augmentation à due concurrence du niveau de la contribution d'exploitation définie à l'Article 33.1.

#### 13.2.2 Tarification commerciale nationale

Les tarifs commerciaux nationaux, acceptés dans les Services objets de la présente Convention, présentés en Annexe 10 sont acceptés sur le Périmètre Régional suivant les modalités du Tarif Voyageur reprises dans les conditions générales de vente SNCF, sous réserve des stipulations particulières contenues dans la présente Convention.

En cas d'évolution des tarifs commerciaux nationaux, SNCF Mobilités présentera une étude détaillée à la Région, au moins trois (3) mois avant la date d'effet prévue sur le réseau régional, afin d'obtenir son accord pour l'acceptation de ces tarifs à bord des trains régionaux.

Lorsqu'un trajet emprunte plusieurs Services, dont au moins un Service d'intérêt régional en correspondance avec d'autres services, le prix payé au titre de ce service d'intérêt régional est fixé en application du tarif de base général ou, par dérogation et sur décision de la Région, en application d'un tarif qui ne peut être supérieur à celui afférent au service d'intérêt régional qui serait appliqué seul. Le cas échéant, ce tarif de correspondance décidé par la Région est précisé en annexe 10, relative à la gamme tarifaire. Lorsque la Région envisage de modifier cette tarification en correspondance, elle en informe SNCF Mobilités au plus tard six (6) mois avant la mise en œuvre de cette modification.

### 13.3 **Tarification combinée**

#### 13.3.1 Principes généraux

La Région peut mettre en œuvre des produits tarifaires spécifiques avec différents partenaires : régions limitrophes, AOM intra régionales, autres partenaires.

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

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

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

L'ensemble des conventions spécifiques à la date d'entrée en vigueur de la Convention est décrit à l'Annexe 10.

### 13.3.2 Tarifications intermodales et multimodales

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

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

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

SNCF Mobilités apporte à la Région son expertise technique en réalisant les études de faisabilité ou en participant aux études que pourrait conduire la Région dans les conditions définies à l'Article 25.3. Il est force de propositions aux côtés de la Région.

Dans l'hypothèse où la Région déciderait, en lien avec ses partenaires, d'une tarification combinée en matière d'intermodalité/multimodalité, elle doit, sous réserve de la transmission de données précises par SNCF Mobilités à la Région, faire en sorte que la part de recettes affectée à SNCF Mobilités corresponde aux usages effectivement assurés par ce dernier. La Région s'engage à respecter ce principe pour chaque convention spécifique conclue avec ses partenaires.

Elle s'associe aux études et perspectives d'intégration tarifaire qui sont menées dans les territoires et informe régulièrement SNCF Mobilités de ces projets.

Les tarifications intermodales et leurs modalités de fonctionnement à la date d'entrée en vigueur de la Convention sont décrites à l'Annexe 10.

## 13.4 **Tarification promotionnelle, événementielle et/ou à caractère temporaire**

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

### 13.4.1 À l'initiative de la Région

La Région peut décider de mettre en place des tarifications promotionnelles. Elle en informe SNCF Mobilités au moins trois (3) mois avant la mise en œuvre de la tarification envisagée, en précisant :

- la description des tarifs envisagés et les objectifs visés ;
- les publics concernés ;
- la durée prévisible ;

- les modalités de mise en œuvre souhaitées.

SNCF Mobilités contribue à la définition de ces tarifications en évaluant leurs impacts prévisibles sur les recettes, les charges et sur la contribution financière versée par la Région.

SNCF Mobilités présente à la Région le résultat de cette étude dans un délai de deux (2) mois maximum suivant sa saisine. La Région transmet ensuite sa décision définitive au plus tard un (1) mois avant la date de mise en œuvre souhaitée.

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

La Région peut demander à SNCF Mobilités un bilan qui donnera lieu à une facturation en C2.

#### 13.4.2 À l'initiative de SNCF Mobilités

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

Dans cette dernière hypothèse, SNCF Mobilités met en œuvre l'opération et fournit, au trente (30) du mois M+2 à compter de la fin de la commercialisation de ces tarifications, un bilan définitif des résultats observés, en termes de trafic et de recettes et d'évolutivité de ces derniers.

SNCF Mobilités informe la Région de l'état d'avancement des projets et apporte les précisions utiles à l'information de cette dernière sur les conditions de mise en œuvre.

### 13.5 Accès à bord des TGV

#### 13.5.1 Principes généraux de l'accès des abonnés TER aux TGV

Les abonnés TER porteurs d'un abonnement éligible peuvent monter à bord d'une liste de TGV permettant de compléter le Service TER aux heures creuses de la journée. À ce titre, certains TGV en heures creuses (circulant avant 6h le matin, entre 9h et 16h en journée et après 20h le soir), opérés dans le cadre de l'autonomie de gestion de SNCF Mobilités par l'Axe TGV Atlantique en partie sur le ressort territorial de la région des Pays de la Loire, sont ouverts à un accès contrôlé et payant pour cette catégorie de voyageurs.

Les modalités et conditions d'accès à ces TGV figurent à l'Annexe 11, laquelle précise notamment :

- les abonnements éligibles ;
- les TGV éligibles ;
- les modalités d'accès pour les abonnés TER ;
- les modalités financières convenues entre la Région et SNCF Mobilités et notamment les compensations financières dues par la Région à SNCF Mobilités pour l'accès aux TGV éligibles ;
- les modalités de suivi et d'évolution du dispositif d'accès ;
- la date d'entrée en vigueur et la durée du dispositif.

Pour pouvoir valablement accéder à l'un des TGV éligibles durant un mois concerné, l'abonné TER doit au préalable et en complément de son coupon d'abonnement régional éligible, acheter un « Coupon supplément

TGV mensuel » dématérialisé sur le site TER Pays de la Loire. Par ailleurs, avant chaque montée à bord d'un TGV éligible, ledit abonné doit s'acquitter de l'achat d'une réservation valable pour le TGV emprunté.

#### 13.5.2 Prise en charge financière du coût de l'accès des abonnés TER aux TGV

Dans le cadre de la présente Convention, une enveloppe maximale de cent cinquante mille euros (150 000 €) TTC par an est comprise dans le C1 pour le financement de ce dispositif d'accès. Dans l'hypothèse où le montant annuel réel des compensations dues à ce titre viendrait à dépasser le montant de ladite enveloppe, ce dépassement sera pris en charge par la Région au titre du C2 à l'occasion de l'établissement de la Contribution Financière Définitive.

Les modalités de suivi et les règles de détermination du coût réel du dispositif sont décrites en Annexe 11.

### Article 14 CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC

#### 14.1 Principe

SNCF Mobilités assure la continuité du service public de transport public ferroviaire, sauf cas de force majeure ou événement assimilé tel que défini à l'Article 52 de la présente Convention.

Elle prend à cette fin les mesures adaptées et recourt si besoin aux transports autocars de substitution.

Quel que soit le motif de la perturbation, la non-réalisation de l'Offre de Transport de Référence donne lieu à une réfaction de charges selon les modalités définies à l'article 37 de la Convention.

#### 14.2 Les Situations Perturbées Prévisibles

##### 14.2.1 Principe

En cas de Situation Perturbée Prévisibles, SNCF Mobilités met en œuvre un plan de transport adapté ainsi qu'un plan d'information des usagers sous peine de pénalités prévues à l'Article 48 de la Convention. Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

1. De grèves ;
2. De plans de travaux ;
3. D'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
4. D'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
5. De tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de SNCF Mobilités par le représentant de l'État, l'autorité organisatrice de transports ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

À titre d'exemple pour le (5) de la liste ci-dessus, les poses de LTV (Limitations Temporaires de Vitesse) qui ne nécessitent pas automatiquement la mise en place d'un plan de transport adapté, mais impactent de plus de 5 mn les temps de parcours des usagers sur une période supérieure à 3 jours doivent être communiquées, sous réserve des informations transmises par le gestionnaire d'infrastructure, à la Région (information sur le temps de transport dégradé, durée de la LTV, ...). SNCF Mobilités se rapproche du gestionnaire d'infrastructure dans l'objectif de respecter cette demande d'information.

SNCF Mobilités informe l'Autorité Organisatrice de transports de toute perturbation majeure ou risque de perturbation.

#### 14.2.2 Plan de transport adapté

SNCF Mobilités met en place un Plan de Transport Adapté (PTA) spécifique aux grèves, aux travaux programmés.

En cas de grèves, le plan de transport adapté est composé de niveaux de service distincts qui précisent, pour chaque axe, les plages horaires et les fréquences à assurer. Ces différents niveaux de service sont présentés à l'annexe 12.

Concernant les perturbations résultant des travaux programmés, SNCF Mobilités applique un plan de transport adapté sur la base des principes définis par l'Autorité Organisatrice et figurant à l'Annexe 13.

Pour les travaux non programmés plus de trente-six heures à l'avance, SNCF Mobilités informe l'Autorité Organisatrice de la mise en œuvre du plan de transport concerné dès que possible.

SNCF Mobilités transmet le bilan de l'exécution du Plan de Transport Adapté dans un délai de 30 jours à compter de la fin de son exécution, selon le format défini par l'Annexe 12 faisant figurer les écarts entre le plan effectivement exécuté et celui ayant été transmis en amont à la Région

#### 14.2.3 Plan d'information des usagers

En cas de mise en œuvre d'un PTA, le Plan d'Information des Usagers prévoit les modalités d'information des usagers qui doit être gratuite et, sauf incident technique, précise et fiable sur le service assuré. L'information est délivrée au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation sous peine de pénalités.

Ce plan figure à l'annexe 14 de la Convention.

### 14.3 **Les Situations Perturbées non Prévisibles**

En cas de situations perturbées majeures non prévisibles nécessitant l'ouverture de la salle de crise régionale, SNCF Mobilités informe par courriel ou SMS, dans les meilleurs délais possibles l'Autorité Organisatrice de l'objet de la perturbation et des moyens mis en œuvre pour limiter l'incidence de la perturbation sur les dessertes prévues adresse de messagerie électronique Région : [dtm@paysdelaloire.fr](mailto:dtm@paysdelaloire.fr) ).

Dans le cas particulier de la mise en œuvre d'une LTV inopinée supérieure à 36 heures, SNCF Mobilités informe l'Autorité Organisatrice de la mise en œuvre de l'adaptation de l'Offre de transport concerné dès que possible.

### 14.4 **Information de l'Autorité Organisatrice en cas de grève**

En cas de dépôt d'un préavis de grève sur le territoire régional, SNCF Mobilités s'engage à informer l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais.

## **Article 16 SECURITE ET SURETE**

SNCF Mobilités met en œuvre une politique d'accueil des voyageurs et de prévention de l'insécurité, destinée à favoriser une bonne exploitation du service, la sécurité et la sûreté des personnes et des biens.

À cette fin notamment SNCF Mobilités :

- mène des actions de sensibilisations des jeunes publics sur les risques ferroviaires ;
- réalise des opérations de sécurisation sur les emprises ferroviaires, dans les gares ou à bord des trains ;
- développe des partenariats avec des acteurs externes comme le ministère de la justice par exemple ;
- concourt à l'exploitation des systèmes de vidéo protection à bord des rames équipées.

SNCF Mobilités joint au rapport annuel visé à l'article 45 de la Convention un bilan des actions entreprises et des faits recensés en termes d'insécurité et de sûreté sur le réseau.

SNCF Mobilités et la Région mettent en place un dispositif de gratuité à l'intention des forces de l'ordre dans les conditions fixées en annexe 10.

#### **Article 17 LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

SNCF Mobilités met en place un contrôle des voyageurs, en complément des missions de sécurité et de sûreté. Il facilite et organise les accueils mixtes intégrant les équipes d'un autre exploitant pour le contrôle des Services dans lesquels les titres urbains sont acceptés.

Il est chargé des opérations de contrôle et de lutte contre la fraude.

Ces opérations sont menées conformément à la réglementation applicable, notamment les articles L.2241-1 et suivants du Code des transports et les articles 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale.

À l'échéance de 2020, SNCF Mobilités doit parvenir à une baisse du taux de fraude à 5 % contre 6,8% en 2015. Cet objectif, nécessitant des investissements de la Région décrits à l'Article 31 , est pris en compte dans la trajectoire d'offre pluriannuelle, cette ambition étant partagée entre SNCF Mobilités et l'Autorité Organisatrice.

Un bilan annuel des principales actions réalisées pour lutter contre la fraude est présenté dans le rapport annuel prévu à l'article 45 de la Convention.

SNCF Mobilités met en œuvre les dispositions nécessaires (opérations de contrôle à l'embarquement / au débarquement, opérations « coups de poing ») afin de mesurer l'efficacité de la mise en œuvre (ante et post) de nouvelles modalités d'accompagnement à bord des trains en matière de fraude.

#### **Article 18 LE DEVELOPPEMENT DURABLE**

SNCF Mobilités participe activement à la politique de protection de l'environnement, et notamment de la qualité de l'air. SNCF Mobilités met en œuvre les actions nécessaires dans l'objectif du respect des normes applicables dans ce domaine, le cas échéant une concertation avec la Région est organisée afin que cette dernière finance les investissements s'avérant nécessaires.

L'ambition de SNCF Mobilités est reprise en Annexe 15.

SNCF Mobilités établit un bilan annuel des consommations d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre qu'il adresse à la Région dans le cadre du rapport annuel du délégataire visé à l'Article 45 , reprenant notamment la consommation de carburant et d'électricité issue du matériel roulant ferroviaire et routier.

#### **Article 19 REGLEMENT DE SERVICE**

Le règlement de service a pour objet de décrire l'ensemble des conditions visant à la bonne préparation et au bon déroulement du voyage.

Il est établi par SNCF Mobilités en concertation avec l'Autorité Organisatrice et validé par les Parties. Ce document figure à l'Annexe 16.

Dans un délai d'un an à compter de la signature de la Convention, il pourra faire l'objet d'un support de communication numérique.

Le document réglementaire doit être affiché visiblement des usagers en gare et à bord des trains. Il est disponible sur le site internet de SNCF Mobilités.



## TITRE III INFORMATION, PROMOTION ET QUALITE DES SERVICES

### Article 20 RELATION CLIENT

#### 20.1 Les Principes et objectifs de la relation client

SNCF Mobilités élabore un schéma de la relation client qui identifie notamment les circuits de distribution et organise l'ensemble des points de contact avec les voyageurs : canaux physiques et dématérialisés d'information et de vente, points de contact physiques ou à distance en propre ou via des partenaires ou prestataires.

Au sein du schéma de la relation client, la stratégie de distribution a pour objectif de mettre en adéquation les produits, les outils et les marchés. Pour chaque typologie de clients et/ou de gare, il définit les canaux de distribution les plus pertinents en termes de service, d'expérience client, de pratiques d'achat et d'efficacité économique.

Cette stratégie de distribution intègre les évolutions liées aux nouvelles technologies et prend en compte les objectifs de dématérialisation des ventes et de réduction des coûts de distribution, ainsi que les prévisions d'évolution du trafic et des produits. La stratégie de distribution tient également compte de l'exigence d'apporter un service de qualité adapté aux besoins des voyageurs, en particulier en milieu rural.

À l'horizon 2022, les Parties visent notamment un objectif de 50 % de vente dématérialisée des titres de transports régionaux ainsi que le déploiement sur le territoire régional de points de contact plus diversifiés.

L'Annexe 17 décrit les caractéristiques techniques du réseau physique de distribution et indique notamment les horaires d'ouverture des guichets gare par gare. Cette annexe est actualisée à date en janvier, juin et octobre de chaque année par SNCF Mobilités et transmise à l'Autorité Organisatrice. Par ailleurs, la Région peut demander ponctuellement à SNCF Mobilités une actualisation des horaires d'ouverture des guichets de tout ou partie des gares.

Afin d'adapter sa stratégie de distribution aux évolutions et objectifs susmentionnés et d'en permettre l'observation des effets sur la durée de la présente Convention, SNCF Mobilités doit faire évoluer son réseau de vente physique sur la période 2018-2020. Cette évolution progressive nécessite la mise en œuvre de différentes actions (automatisation et digitalisation des ventes, ouverture de la vente physique à des partenariats externes, développement de la vente en mobilité et à distance, adaptation du réseau aux nouveaux comportements d'achat et à l'évolution des produits tarifaires...) se traduisant jusqu'en 2020, par une réduction des heures de vente réalisées au guichet par rapport au volume d'heures de vente existant en 2017, année de référence, selon les modalités précisées en Annexe 17.

Toute évolution des heures de vente fera l'objet d'une démarche d'information et de concertation étroites associant les Parties et les acteurs territoriaux concernés. La nature des évolutions qui seront ainsi engagées par SNCF Mobilités sur la période 2018-2020 nécessite que ce dernier étudie et propose des solutions innovantes permettant d'offrir des alternatives à la réduction des heures de vente ou du nombre de guichets en gare ou à l'automatisation totale de la vente en gare. À ce titre, en fonction des demandes, des besoins des clients et de l'analyse de la situation existante, SNCF Mobilités proposera par exemple :

- de réaliser des actions d'accompagnement, des campagnes de promotion et de sensibilisation à l'utilisation des canaux digitaux de distribution ;
- d'implanter un kiosque en gare (dispositif léger et escamotable permettant de faire de la vente ponctuelle ou temporaire en gare) ;

- d'implanter un visioguichet en gare (borne libre-service permettant une mise en relation à distance avec un téléconseiller par visioconférence, pour de l'assistance, du conseil et de l'accompagnement à l'achat) ;
- de confier la vente à un prestataire ou un partenaire (dépositaire, Maison de Services Au Public, Agence Postale Communale, bureau auxiliaire, Office de Tourisme...) ;
- de tenir des permanences en mairie ;
- d'organiser la présence itinérante d'une Gare mobile ou d'un Guichet mobile TER Pays de la Loire sur la commune concernée.

Les solutions alternatives proposées par SNCF Mobilités seront à sa charge, dans la limite du Compte Prévisionnel Pluriannuel et dans le cadre des solutions standardisées qu'il aura développées.

La nature des évolutions qui seront ainsi engagées par SNCF Mobilités sur la période 2018-2020 nécessite également, pour la Région, de disposer d'une information anticipée et de qualité. À ce titre, SNCF Mobilités lui transmettra, en décembre et juin de chaque année, la liste et la description des gares dont il entend modifier les modalités de vente au guichet au plus tard, à la fin du semestre suivant, ainsi que la nature des modifications prévues et la réduction du nombre d'heures de vente que celles-ci représentent. En outre, gare par gare, SNCF Mobilités transmettra à la Région, au minimum 21 jours avant la date de la rencontre entre les Parties et les acteurs territoriaux concernés, une note comportant :

- le rappel des évolutions prévues,
- les solutions proposées pour assurer une continuité du service au voyageur,
- au besoin, les incidences de ces évolutions en termes d'investissements s'agissant du bâtiment voyageurs. Étant précisé que SNCF Mobilités, au titre de la présente convention, ne serait être tenu ou engagé par ces dits investissements.

À l'issue de la concertation, dans l'hypothèse où les solutions alternatives proposées par SNCF Mobilités étaient jugées insuffisantes par la Région ou les acteurs territoriaux concernés, en dernière extrémité, la Région pourrait s'opposer à une mesure de fermeture ou de réduction, et elle en assumerait les conséquences financières avec le concours éventuel des acteurs territoriaux concernés. Dans ce cas, pour l'année considérée, une estimation financière serait réalisée par SNCF Mobilités sur la base de l'écart avec la réduction des heures de vente prévues d'être réalisées et figurant dans les deux listes semestrielles transmises à la Région. Cette estimation fera l'objet d'un accord entre les Parties pour une prise en compte dans le Compte Prévisionnel Annuel prévu à l'Article 38.1 et/ou dans la contribution financière définitive. Ce mécanisme vise notamment à garantir à SNCF Mobilités une contrepartie financière en cas de difficultés dans la mise en œuvre du schéma pour des motifs qui lui sont exogènes.

## **20.2 Les canaux de distribution**

### **20.2.1 Périmètre**

La distribution des titres régionaux est assurée dans les gares situées sur le périmètre géographique de l'Autorité Organisatrice.

Par exception et sous réserve de la conclusion d'une convention spécifique avec la Région concernée décrivant les modalités techniques et financières, la distribution, de tout ou partie, des titres régionaux Pays de la Loire pourra être également assurée dans les gares limitrophes desservies par les TER Pays de la Loire et non comprises dans le périmètre précisé à l'article 3.1 de la Convention.

SNCF Mobilités dispose de multiples canaux pour distribuer les titres régionaux :

- la vente par son personnel, soit au guichet d'une gare, soit dans une boutique SNCF, soit à bord d'une Gare ou d'un Guichet mobile TER Pays de la Loire, soit à bord d'un train - sauf en cas d'accompagnement non systématique - pour les voyageurs montés dans les points d'arrêt sans distribution ; conformément aux règles édictées dans le règlement de service qui est défini à l'Article 21 ;
- la vente par les bureaux auxiliaires et les dépositaires ;
- la vente par un distributeur automatique de billets régionaux (DBR) et par une borne libre-service (BLS) dans une gare ou à l'extérieur d'une gare ;
- la vente sur le site SNCF TER Pays de la Loire et sur l'application mobile SNCF ;
- la vente par des partenaires ou prestataires installés en dehors des gares, notamment au sein de Maisons de services au public (MSAP), d'agences postales communales (APC) et de bureaux de poste ;
- la souscription en ligne et l'envoi à domicile pour les abonnés annuels (TAPAS).

Les billets peuvent également être vendus par des agences de voyages physiques ou en ligne (tels voyages-sncf.com ou Trainline).

Cette liste des canaux de distribution peut évoluer pendant la durée de la présente Convention.

Dans le cadre de l'exécution de la présente Convention, SNCF Mobilités est propriétaire et exploite un système de distribution, comprenant les logiciels et équipements destinés à commercialiser les titres de transport du réseau de transport régional.

Les investissements relatifs à la mise en œuvre de la stratégie de distribution de SNCF Mobilités sont intégrés aux Investissements définis à l'Article 31 .

## 20.2.2 Évolution des canaux de distribution

SNCF Mobilités définit, pour ses besoins propres, les évolutions de son système de distribution sur les plans fonctionnel et technique, procède aux développements logiciels, à la commande des équipements nouveaux et à la modification des équipements existants. SNCF Mobilités supporte la totalité des coûts de ces évolutions qui sont à son initiative.

SNCF Mobilités informe l'Autorité Organisatrice, en amont de leur mise en place, des projets d'équipements spécifiques destinés au réseau régional, de déploiement d'équipements nouveaux et de nouveaux canaux de distribution.

Dans l'objectif d'atteindre 50% de vente digitale, SNCF Mobilités veillera à faire évoluer ses canaux de vente digitaux afin de vendre une palette plus large des produits de la gamme tarifaire régionale.

Lorsqu'une évolution du système de distribution est demandée par la Région à SNCF Mobilités, la Région prend en charge les conséquences financières de cette évolution.

L'Autorité Organisatrice peut décider de la mise en place de canaux de distribution n'appartenant pas à SNCF Mobilités.

L'Autorité Organisatrice peut décider de la mise en place d'un système de billettique ou de supports tarifaires utilisables en billettique.

L'Autorité Organisatrice peut décider de confier à un tiers, de manière exclusive ou non, certaines prestations (délivrance de cartes, inscription dans le fichier abonné, etc.).

Dans chacune des hypothèses évoquées ci-dessus, un avenant sera conclu entre les Parties afin de déterminer les modalités et les conséquences techniques, financières de cette évolution sur SNCF Mobilités et notamment :

- sur les conditions de commercialisation avec le distributeur
- sur le niveau de recettes perçues par SNCF Mobilités
- sur les variations de charges réalisées
- sur les modalités de gestion de la relation client et sur la politique commerciale conduite par SNCF Mobilités.

À partir des éléments transmis par la Région dans le délai préalablement établi par les Parties, SNCF Mobilités justifie auprès de la Région, par la transmission de tous documents utiles (études d'impact par exemple), les conséquences financières résultant de cette évolution des canaux de distribution.

### 20.2.3 La gestion des points de vente

SNCF Mobilités assure la gestion de ses points de vente, en gare et en dehors des gares, gère, organise et définit les moyens humains et matériels mis en œuvre pour la bonne exécution de ce service, ainsi que les horaires durant lesquels ce service est assuré. Les points de vente sont des éléments constitutifs du schéma de la relation client conçu par les Parties et mis en œuvre par SNCF Mobilités.

#### **20.4 Réclamations des voyageurs**

Seule SNCF Mobilités a un lien contractuel avec les usagers du service public de transport ferroviaire de voyageurs.

SNCF Mobilités reçoit des réclamations des clients via différents canaux (site Internet, en gare, CRC, etc.) prévu à l'article 21 de la Convention et traite celles relatives exclusivement à l'exécution de la présente Convention.

Le règlement de service qui figure en Annexe 16 affiché en gare, à bord des trains et sur le site Internet dédié informe les voyageurs des modalités de réclamation.

Les observations consignées ou reçues sont analysées par SNCF Mobilités, qui prend les mesures appropriées pour remédier aux défauts ou insuffisances du service qui ont motivé les réclamations.

Les copies des réclamations et des réponses apportées aux voyageurs sont communiquées à l'Autorité Organisatrice, dès lors que celles-ci évoquent des problèmes récurrents sur la même ligne. Toute pétition (réclamation signée par au moins 15 voyageurs) est systématiquement transmise à l'Autorité Organisatrice.

De la même façon l'Autorité Organisatrice communique à SNCF Mobilités les copies des réclamations et des réponses apportées par lui aux voyageurs, dès lors que celles-ci évoquent des problèmes récurrents sur la même ligne, ainsi que toute pétition signée par au moins 15 voyageurs.

#### **20.5 Indemnisations des abonnés**

À compter de la mise en œuvre d'un nouveau système de traitement automatisé (mise en service prévue au second semestre 2018), les abonnés bénéficieront d'une minoration de 20% de leur mensualité à fin du mois courant + 70 jours maximum (pour les abonnés TER +, seule la partie train est minorée) dès lors que les deux trains qu'ils auront préalablement enregistrés sur le site internet TER auront subi au moins 8 retards de plus de 10 min et/ou suppressions sur un mois civil.

Jusqu'à l'entrée en vigueur de ce nouveau système d'indemnisation des abonnés, il est fait application du dispositif transitoire prévu à l'annexe 39.

Le montant versé au titre de l'indemnisation des abonnés est déduit du montant des malus versés par SNCF Mobilités à l'Autorité Organisatrice en application de l'Article 24 .

### **Article 21 L'INFORMATION AUX VOYAGEURS**

SNCF Mobilités déploie les moyens les plus adaptés pour l'information des voyageurs et du public ou permettant à l'Autorité Organisatrice de les mettre en œuvre. Il s'engage à les faire évoluer tout au long de la Convention afin d'assurer la meilleure prise en compte des besoins en la matière. Si cette évolution est à l'initiative de l'Autorité Organisatrice, les Parties se rencontrent afin de définir les modalités de prise en charge financière, le cas échéant, par l'Autorité Organisatrice.

L'information aux voyageurs s'appuie notamment sur les moyens suivants :

- L'information dans les gares et points d'arrêt :
  - Guichet en gare
  - Cadres d'affichage des horaires disposés à l'extérieur des bâtiments voyageurs ou sur les quais
  - Supports d'information dynamique
- Les fiches horaires papier
- Les sites Internet et les applications mobiles :
  - [www.ter-sncf.com](http://www.ter-sncf.com)
  - [Appli SNCF](#)
  - [www.destineo.fr](http://www.destineo.fr)
- Le centre de relation clients géré par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités pilote l'information sur l'ensemble de ces moyens (hors gares d'intérêt national dites de segment A définies au DRG et boutiques Voyages SNCF, appli SNCF et Destineo).

Par ailleurs, SNCF Mobilités transmet les informations voyageurs nécessaires à l'alimentation de la plateforme régionale [destineo.fr](http://destineo.fr) et de l'application Destineo, selon les modalités prévues en annexe 18. Cette annexe est provisoire et sera mise à jour par avenant au plus tard le 30 avril 2018. Les Parties conviennent d'amorcer le travail technique dès la fin de l'année 2017 afin d'honorer cette échéance.

## **Article 22 LES COMITES DE LIGNE**

Les comités de ligne sont chargés d'examiner la définition des services ainsi que tout sujet concourant à leur qualité.

L'Autorité Organisatrice organise les comités de ligne et y associe SNCF Mobilités, SNCF Réseau, les exploitants des lignes autocars contractualisées directement par la Région. Il s'agit de réunions publiques ouvertes à tous permettant des échanges avec les usagers, les associations intéressées par le fonctionnement du service de transport régional, et toute collectivité territoriale ou acteur économique du territoire desservi.

Le Directeur régional de SNCF Mobilités ou son représentant, participe aux réunions des comités de ligne selon le planning adressé par l'Autorité Organisatrice.

Les comités de lignes sont dotés d'un règlement d'organisation figurant en Annexe 19.

## Article 24 MESURES DE LA QUALITE DU SERVICE

### 24.1 Principes

La qualité de service produite par SNCF Mobilités repose sur l'évaluation des cinq (5) critères suivants :

- Critère 1 : La conformité de l'offre (retards et suppressions),
- Critère 2 : La qualité de la relation clientèle,
- Critère 3 : La propreté et le fonctionnement des équipements à bord des trains et dans les gares,
- Critère 4 : La disponibilité en places assises à bord des trains,
- Critère 5 : La satisfaction de la clientèle

### 24.2 Objectifs qualité et intéressement financier

L'Autorité Organisatrice et SNCF Mobilités déterminent les objectifs et les modalités d'intéressement financier définis à l'Annexe 21.

Le contenu précis de chacun de ces critères, de même que les indicateurs qui permettent de mesurer la qualité correspondante et les modalités de mesures associées (périodicité, méthode d'enquête, réalisation des contrôles, restitution des résultats), ainsi que les niveaux de performance à atteindre pour 2018, 2019, 2020 sont détaillés au sein de l'Annexe 21. Le rapport journalier et le tableau de bord mensuel de la conformité transmis par SNCF Mobilités à la Région sont détaillés en annexe 36.3 et 36.2.

SNCF Mobilités est intéressée aux résultats obtenus. Le système d'intéressement, précisé à l'Annexe 21, se traduit par des bonus/malus en fonction du niveau de performance atteint sur les critères définis à l'article 24.1.

Sur les critères 1 à 4, en cas de résultats inférieurs ou supérieurs à l'objectif, il est appliqué un malus maximal d'un million trois cent mille euros (1,3 M€) par an ou un bonus maximal d'un million cent cinquante mille euros (1,15 M€) par an. Ces montants sont fixes pour la durée de la convention.

La mesure du niveau de performance pour les critères 1 (conformité de l'offre) et 4 (disponibilité en places assises à bord des trains), tient compte des causes exonératoires suivantes :

- Circonstances ou phénomènes climatiques exceptionnels ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, notamment lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir les dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- Pandémie ;
- Actes ou tentative d'actes de terrorisme ou actes isolés de même nature ne revêtant pas un caractère terroriste ;

- Arrêt de service sur injonction, notamment des agents de la force publique (police, pompiers, douanes, et autres) ;
- Événements ou circonstances découlant directement de mesures conservatoires prises par SNCF Mobilités dans le cadre de ses obligations de sécurité légales et réglementaires ;
- Perturbations de la circulation ferroviaire imputable à un autre exploitant, à d'autres entités de SNCF Mobilités (Transilien ; Intercités ; Voyages) et à l'activité ferroviaire d'autres Régions ;
- Grèves interprofessionnelles ou nationales extérieures à SNCF ;
- Accidents (de personnes, suicides, accident de passage à niveau ou bris de barrière et autres) ou agressions ;
- Actes de malveillance (jet de pierre, vol de câble, bris de signal ou de barrière) ;
- Mesures unilatérales imposées par la Région ;
- Obstacles sur voie (arbres, roches, divagations d'animaux ou de personnes le long des voies) ou occupation des voies ;
- Incendie sur la voie ou ses abords ;
- Les conséquences de toute décision de justice ou décision administrative.



### 30.2.2 Services de bases

Les services de bases sont décrits à l'article 4.I du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 (modifié), SNCF Gares & Connexions réalisant lesdites prestations de base pour le compte de SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités prend toutes les mesures nécessaires afin que ces prestations répondent à des exigences de qualité attendues des voyageurs et du public.

Les parties conviennent, le cas échéant, de l'évolution de l'accueil général si celui-ci venait à être compris dans les prestations complémentaires.

### 30.3 **Inventaire des services en gare**

SNCF Mobilités assure les services en gare définies à l'annexe 30 de la Convention qui précise également les niveaux de service fixés.

Dans les gares de catégories A, B et C, SNCF Mobilités assure notamment les prestations suivantes :

- Accueil et orientation des usagers : des prestations d'accueil saisonnières seront également assurées dans les gares à fréquentation touristique visées à l'annexe 30 ;
- Accompagnement des PMR dans les conditions prévues à l'article 30.5 de la Convention ;
- L'information des voyageurs en gare y compris les espaces d'affichage dédiés aux services de mobilité situés à proximité de la gare de manière à favoriser l'intermodalité ;
- Complémentarité train + vélo, dans les conditions prévues à l'article 30.6 ;
- L'accès au service wifi gratuit pour les usagers ;

SNCF Mobilités est force de propositions pour l'installation de la vidéo protection dans les gares.

Il contribue à la définition d'un programme d'implantation des mobiliers ou de tout autre bien, aménagement ou service favorisant le confort des voyageurs.

### 30.5 **Accessibilité des personnes à mobilité réduite**

L'article L. 111-7 du Code de la construction et de l'habitation, issu de la loi n°2005-102 *pour l'égalité des droits et des chances* du 11 février 2005, prévoit que les locaux et installation des établissements recevant du public doivent être accessibles à tous et notamment aux personnes handicapées.

## ANNEXE 11

### Détail des trajets et liste des TGV concernés par le dispositif d'accès

Du lundi au vendredi sauf exception indiquée dans le tableau

<b><u>Angers → Le Mans</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8872 ou 5306 (départ 13h44 ou 13h48)</li><li>- 8922/8122 (départ 15h44)</li></ul>
<b><u>Le Mans → Angers</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8871 (départ 11h37)</li><li>- 5225 (départ 14h37)</li><li>- 5231 ou 8887 (départ 20h30 ou 20h37) (sauf le vendredi)</li></ul>
<b><u>Angers → Nantes</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8913/8973 ou 5353 (départ 10h13 ou 10h29)</li><li>- 5371/5355 (départ 14h26)</li><li>- 5231 (départ 21h13)</li><li>- 8887/8935/8135 (départ 21h17)</li></ul>
<b><u>Nantes → Angers</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8872 ou 5306 (départ 13h03 ou 13h07)</li><li>- 8876 (départ 14h03)</li><li>- 8922/8122 (départ 15h03)</li></ul>
<b><u>Le Mans → Laval</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5351 (départ 9h35)</li><li>- 5227 (départ 14h30)</li></ul>
<b><u>Laval → Le Mans</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5324/5304 (départ 13h56) (sauf le lundi)</li><li>- 8074 (départ 20h33) (sauf le vendredi)</li></ul>
<b><u>Rennes → Laval</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5324/5304 (départ 13h30) (sauf le lundi)</li></ul>
<b><u>Laval → Rennes</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8081/8001 (départ 9h43)</li><li>- 5227 (départ 15h01)</li><li>- 8053 (départ 15h43)</li><li>- 8059 (départ 20h43) (sauf le vendredi)</li></ul>
<b><u>Nantes → Le Croisic</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8901 (départ 9h23) (terminus St Nazaire)</li><li>- 8913 (départ 10h54)</li><li>- 8921 (départ 14h54)</li><li>- 8931 (départ 20h52)</li></ul>
<b><u>Le Croisic → Nantes</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8922 (départ 13h55)</li></ul>
<b><u>Les sables d'Olonne → La Roche sur Yon → Nantes</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8984 (départ 15h48)</li></ul>
<b><u>Nantes → La Roche sur Yon → Les Sables d'Olonne</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>8973 (départ 11h03)</li><li>8985 (départ 21h04)</li></ul>

## **ANNEXE 19 : COMITÉS DE LIGNES**

**Objectifs** : Organe de concertation et de dialogue avec les acteurs du monde du transport visant à écouter, informer/expliciter, valoriser et consulter et plus particulièrement :

- L'amélioration de la qualité du service régional de transport de voyageurs,
- Une meilleure connaissance des attentes des usagers, des acteurs locaux,
- Une meilleure information des acteurs locaux et usagers sur les actions régionales mises en place ou menées en partenariat en faveur des transports (offre de transport, tarifs, information voyageurs, état d'avancement des projets de modernisation d'infrastructures, de pôles d'échanges multimodaux, ...)

**Composition** : les usagers à titre individuel, SNCF (Mobilités, Réseau, Gares & Connexions), exploitants des lignes routières contractualisés directement par la Région, associations d'usagers des transports, de consommateurs, de parents d'élèves, de personnes handicapées, acteurs socio-économiques (Ceser, chambres consulaires...), les Maires des communes desservies et les Présidents des EPCI de la zone de chalandise, les représentants des autres AOT le cas échéant. La Région reste seule responsable de la définition des membres des comités de ligne.

**Fréquence** : 7 à 10 réunions par an.

En-dehors et en plus des comités de ligne, la SNCF peut être invitée par l'AOT à participer à des rencontres avec des usagers du réseau, notamment en cas de crise, de pétition, de demandes particulières...

**Périmètres** : Depuis 2005, la Région a créé 10 comités de ligne. Leur périmètre, qui reste de la seule responsabilité de l'AOT, peut évoluer pour s'adapter à l'organisation du réseau.

**Ordre du jour** : Il reste de la seule responsabilité de l'AOT. L'exploitant peut cependant être force de propositions. L'ordre du jour comprend les thématiques suivantes : desserte, qualité de service, PEM et gares, matériel roulant, multimodalité, train + vélo, tarifs et distribution, travaux. Certaines lignes routières interurbaines structurantes du réseau de transport régional peuvent être intégrées à l'ordre du jour.

**Lieux** : les réunions ont lieu sur tout le territoire régional et en général dans une salle municipale. Elles pourront être décentralisées (pour tout ou partie de la durée de la réunion) dans une gare (ou halte ferroviaire ou point d'arrêt routier) et/ou dans un train et/ou sur un site SNCF (atelier de maintenance...) avec l'accord de l'exploitant afin de garantir la sécurité des participants.

**Horaires** : les réunions sont en général convoquées vers 18h ou 18h30 pour une durée d'environ 2h à 2h30 en fonction du nombre de questions posées.

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

En application de ces dispositions, en sa qualité d'Autorité Organisatrice de Transport et en partenariat avec SNCF Mobilités, SNCF Réseau, les collectivités territoriales concernées et les associations représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite, la Région élabore et met en œuvre le Schéma Ad'AP des transports régionaux de voyageurs, sur l'ensemble de son territoire. Ce Schéma a été signé le 29 avril 2016.

Des conventions spécifiques de financement avec les différents partenaires et, le cas échéant, des avenants à la Convention (notamment en application de l'article L 1112-4 du Code des Transports) sont à conclure pour préciser les modalités techniques et financières des engagements respectifs de la Région et de SNCF Mobilités quant à la mise en œuvre de ce Schéma.,

Concernant les dispositifs d'accompagnement et les modalités de prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), les Parties conviennent de se rencontrer en cours d'exécution de la présente Convention pour tenir compte des incidences d'une réduction de la présence humaine en gare et des transformations à venir dans l'actuel dispositif de prise en charge garantie des PMR (également appelé Accès +).

### **30.6 Complémentarité trains et vélos**

La complémentarité trains + vélos se traduit par différentes mesures assurées soit par des tiers soit par SNCF Mobilités :

- une offre de stationnement à accès contrôlé ou non, aux abords de certaines gares ;
- la possibilité de louer un vélo dans certaines gares ;
- la possibilité d'embarquer, sans restriction, son vélo pliant plié à bord des TER, celui-ci étant considéré alors un bagage à main ;
- la possibilité d'embarquer son vélo à bord des TER (hors période de pointe sur les lignes tram-train) dans la limite des places disponibles ;
- l'aide à l'achat de vélos pliants.

Les Parties mettent en place des services spécifiques de transport de vélos, à travers des aménagements adaptés du matériel roulant et la présence de personnel d'accompagnement (option Jumbo Vélo sur le matériel Régio2N V200, dans le cadre du service Train Vélo Loire à bord des dessertes Interloire) facturée dans le C2 et faisant l'objet d'un conventionnement spécifique.

SNCF Gares & Connexions assure la gestion et la maintenance d'une partie des équipements visés à l'annexe 30. SNCF Mobilités assure ou fait assurer l'information et la délivrance des badges d'accès aux équipements. SNCF Mobilités assure un suivi ponctuel des accès des cycloblocs et abris sécurisés comme défini à l'annexe 30.

### **30.7 Investissements en gare**

SNCF Mobilités informe et conseille l'Autorité Organisatrice des besoins en investissement en gare.

L'Autorité organisatrice porte à connaissance de SNCF Mobilités un plan d'investissement pluriannuel des gares conclu avec SNCF Gares & Connexions voire SNCF Réseau afin d'améliorer le service aux voyageurs.

## Les contributions de SNCF :

Ce que l'AOT attend de la SNCF (Mobilités, Réseau, Gares & Connexions) pour chaque réunion :

### 1. AVANT

- Transmission à la Région de tout document, chiffres, analyses, études permettant de préparer la réunion et d'éclairer l'AOT sur les projets, problèmes identifiés en amont, mise en œuvre de nouveautés sur le réseau, etc. Les délais de communication sont fixés entre 4 et 6 semaines avant la réunion.
- Eléments de réponse à des questions anticipées des usagers (ou autres membres du comité de ligne). Délai de communication : 4 semaines à J-1.
- Communication à J – 4/6 jours du document unifié (SNCF Mobilités et Réseau) projeté en séance, pour mise en ligne sur le site internet de la Région.
- Transmission des éléments permettant de compléter le tableau de suivi des réunions (pour chaque question posée en séance relative à la compétence de l'exploitant). Délai de communication : J - 3 à 4 semaines
- Promotion et diffusion des invitations aux comités de ligne sur les différents supports et canaux de communication disponibles et opportuns (ex : diffusion e.mailing à tous les abonnés et titulaires de cartes régionales des axes concernés, sms, annonces sur les afficheurs légers, affichage en gare, pages Facebook SNCF TER, fil Twitter SNCF TER, site internet TER Pays de la Loire, gare mobile (distribution de flyers), petits déjeuners ou goûters en gare, annonces micro dans les trains...) Délai de réalisation : de 1 an à 5 jours avant la réunion.

### 2. PENDANT

- Présence du(de la) Directeur(trice) de SNCF Mobilités et/ou de son(sa) représentant(e) , présence du/des dirigeants de ligne ; le cas échéant, lorsque cela est utile au regard des gares concernées, présence du responsable commercial SNCF Réseau et du responsable des gares Pays de la Loire de SNCF Gares & Connexions
- Présentation en séance d'un PPT unifié (SNCF Réseau et Mobilités) portant sur :
  - [SNCF Mobilités] la **qualité de service** (ponctualité, suppressions, régularité, taux de conformité au plan de transport, causes, etc.),
  - [SNCF Réseau] **les travaux sur le réseau** (passés, en cours, à venir) ; objectifs, durées, conséquences sur les circulations voyageurs, plans de financements incluant les montants investis par la Région
- Réponses aux questions des usagers, associations, élus locaux, acteurs socio-économiques
- À la demande de l'AOT, participation à des points presse ou conférences de presse sur un sujet impliquant fortement l'exploitant aux côtés du Président de séance.

### 3. APRÈS

- Relecture et amendement du compte-rendu (prenant la forme d'un tableau de suivi remis aux participants à la réunion suivante) de chaque réunion pour les questions relevant de la compétence de l'exploitant et/ou du gestionnaire d'infrastructure. Délai de transmission des remarques à la Région : 15 jours après l'envoi du projet.

- Suivi et instruction des dossiers, questions et demandes formulées en séance par le public et/ou l'exécutif régional et information permanente et continue de la Région sur l'avancée/l'évolution de ces dossiers. Désignation d'un pilote/interlocuteur identifié pour chacune des questions à suivre.