

CONVENTION POUR L'EXPLOITATION ET LA GESTION DE L'ESPACE DE VENTE INTERMODAL (EVI) DE DIJON-VILLE - 2023-2025

Entre

SNCF Voyageurs, société anonyme, au capital social de 157 789 960 euros,, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé 4 rue André Campra 93200 Saint-Denis et représentée par Eric CINOTTI en sa qualité de Directeur Régional Bourgogne-Franche-Comté,

Ci-après désignée « **SNCF Voyageurs** »,

Dijon Métropole, domiciliée 40 avenue du Drapeau, BP 17510, 21075 Dijon Cedex, représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, agissant en application de la délibération du bureau métropolitain du 8 décembre 2022, Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable,

Ci-après désignée « **Dijon Métropole**»,

La Région Bourgogne-Franche-Comté, domiciliée sise 4 square Castan, CS 51857, 25031 BESANCON CEDEX, représentée par sa Présidente, Madame Marie-Guite DUFAY, dûment habilitée à l'effet de signer la présente par délibération du Conseil Régional en date du, Autorité Organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional tant en ce qui concerne les services ferroviaires régionaux de voyageurs que les services routiers qui peuvent leur être substitués, Autorité Organisatrice des transports collectifs routiers départementaux,

Ci-après désignée « **la Région Bourgogne – Franche-Comté** »,

Dijon Métropole et Région Bourgogne-Franche-Comté, ci-après désignées individuellement ou collectivement le(les) « **Partenaire(s)** »,

SNCF Voyageurs, Dijon Métropole et Région Bourgogne-Franche-Comté ci-après désignées collectivement « **les Parties** »,

Vu la Convention pour l'exploitation et le financement du service public de transport ferroviaire régional de voyageurs (2018-2025) entre la Région Bourgogne-Franche-Comté et SNCF Voyageurs et ses avenants successifs ;
+ visa des contrats entre AO et exploitants

Vu la Convention de délégation 2023-2029 passée entre Dijon métropole et Keolis Dijon Multimodalité

Il est convenu ce qui suit,

ARTICLE 1 : Objet de la convention

La présente convention, dénommée ci-après « la Convention », a pour objet de définir pour la période 2023-2025, le cadre et les modalités de l'engagement réciproque des Parties pour l'exploitation et la gestion de l'espace de vente intermodal de Dijon-Ville (ci-après désigné « EVI ») concernant :

- La commande de mise à disposition des locaux par SNCF Gares & Connexions. Les modalités d'exercice par SNCF Voyageurs, au sein de l'EVI, de la mission de pilotage de l'organisation pour l'ensemble des Partenaires, comprenant :

- L'accueil et l'information des voyageurs pour les réseaux dont chaque Partenaire est l'Autorité Organisatrice des Transports (AOM),
 - L'organisation de la distribution des titres de transport monomodaux et multimodaux contractualisée par chacun des transporteurs dont chaque Partenaire est l'AOM,
 - La gestion et la maintenance des locaux et équipements de la gare de Dijon-Ville affectés à l'EVI.
- Les modalités de contribution des Partenaires à la couverture des coûts de fonctionnement associés à ces missions.

ARTICLE 2 : Missions et organisation

2.1 Organisation générale

Afin d'assurer une continuité de l'exploitation et du fonctionnement efficient du Pôle d'Echange Multimodal de la gare de Dijon, les Partenaires demandent à SNCF Voyageurs d'organiser et de piloter au sein de l'Espace de Vente Multimodal (EVI) la distribution des titres de transport ferroviaires, urbains et interurbains. L'Espace de Vente Intermodal (EVI) est destiné à la vente des titres des réseaux de transport des AOM que sont la Région Bourgogne – Franche-Comté (ferré et routier MOBIGO) et Dijon Métropole (réseau DiviaMobilités) et des titres multimodaux et intermodaux.

2.1. a. La mission principale de l'EVI

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) a pour mission de permettre aux voyageurs d'accéder à l'ensemble des informations relatives à leurs déplacements en transport public en Bourgogne – Franche-Comté et d'acheter des titres de transports mono, multi et intermodaux. L'EVI a également pour mission d'informer/orienter les usagers vers l'Appli MOBIGO pour acheter des titres routiers et ferroviaires.

2.1. b. Les locaux concernés par l'EVI

L'Espace de Vente Intermodal est un local de 155 m² situé En plein cœur de la gare de Dijon-Ville au rez-de-chaussée du bâtiment de la gare, 23 cours de la Gare, 21000 DIJON.

Le plan de l'Espace de Vente Intermodal est joint à la présente convention en Annexe A.

2.1. c L'organisation humaine et logistique de l'EVI

Une équipe polyvalente est chargée de l'accueil, l'information et de la distribution des titres des 2 réseaux de transport.

Avec l'accord des Parties, cette organisation humaine peut faire l'objet d'adaptations pour répondre aux besoins des clients et à l'évolution des outils et des pratiques commerciales.

La prise en charge des clients est assurée par un agent en mobilité au sein de l'EVI avec une alternance pour chaque agent entre des missions postées et des missions proactives de conseil clientèle afin de :

- > privilégier l'accueil et l'information sur tous les modes dès l'entrée dans l'EVI en accompagnant le client sur les automates de vente lorsque cela est possible afin de fluidifier la file d'attente,
- > promouvoir et accompagner l'utilisation de la vente digitale, des outils d'information et d'alerte en cas de situation perturbée : retard, suppression...prescrire les nouveaux outils de vente et d'information (sites, applications mobiles...) et aide à leur appropriation en faisant des démonstrations sur une tablette sur lesquelles seront chargées les liens et /ou applications de chacun des partenaires de l'EVI.

Les horaires de l'EVI sont :

- Du lundi au vendredi : de 7h00 à **19h00**
- Samedi : de 8h00 à **19h00**
- Dimanche : de 9h00 à **19h00**

2.1.d Les moyens de paiement acceptés

Les moyens de paiement proposés aux clients des 2 réseaux sont :

- cartes bancaires,
- espèces,
- chèques bancaires,
- chèques vacances.

Depuis le 7 mai 2021, les clients qui sont éligibles peuvent, à la suite d'opérations d'après-vente, bénéficier d'un remboursement par re-crédit carte bancaire, en plus des remboursements en espèces (*115 transactions entre mai et décembre 2021*).

2.2 Description de l'ensemble des missions réalisées par SNCF Voyageurs pour les Partenaires

Toutes les missions réalisées à l'EVI pour le compte de chaque Partenaire et pour l'ensemble des 3 partenaires sont reprises en annexe B à la Convention.

2.2.a Région Bourgogne – Franche-Comté (réseau ferré MOBIGO)

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure en billetterie la vente et l'après-vente de l'ensemble des titres de transport TER, et des titres intermodaux incluant un parcours TER, ainsi que la diffusion d'informations relatives aux déplacements sur le réseau ferré MOBIGO.

Réseau	Les missions réalisées	Volumétrie 2021
TER MOBIGO	<p>Accueil et information des voyageurs :</p> <p>→ Information sur l'offre exhaustive de TER : horaires, jours de services, tarifs et correspondances,</p> <p>→ Information sur l'offre en temps réel de TER (plan de transport adapté (grèves, travaux, etc.) et information perturbée inopinée</p> <p>→ Information et prescription des produits et services en fonction du besoin et du profil tarifaire de chaque client :</p> <p>Distribution des produits tarifaires régionaux (gamme TER BFC en intrarégional ou en réciprocité lorsqu'elle existe pour les trajets TER inter régionaux, gamme nationale applicable en BFC et en interrégional.</p> <p>Edition des abonnements scolaires spécifiques de la ligne Belfort-Delle en application de la convention ad 'hoc.</p> <p>Edition de titres pour les Grands Comptes* : l'Université de Bourgogne-Franche-Comté, les services de la DRRT de Bourgogne-Franche-Comté avec process de commande, facturation et paiement par virement directement sur le compte du prestataire (process de paiement en différé), et tout nouveau contrat conclu.</p> <p>Edition des ASR/AIS pour le compte du Grand Chalon en application de la convention ad 'hoc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encadrement de la partie back-office (comptage des caisses, contrôle des recettes, analyse et synthèse mensuelle, reversement, suivi des impayés pour les chèques, gestion des chèques vacances et suivi des commissions cartes bleues...) - Gestion des après-ventes (échanges et remboursements des titres) et relation Bureau Comptable (BCC), - Gestion des réclamations (réclamations de 1^{er} niveau pouvant être traitées directement ou vers MOBIGO en cas de réclamation plus complexe). 	<p>153 254 produits dont :</p> <p>34 abonnements</p> <p>44 ventes (carnets » entreprise », billets groupe, abonnements et titres individuels</p> <p>159 abonnements</p>

**Grands Comptes : clients sous contrat avec le partenaire à la demande de SNCF Voyageurs pour des besoins d'achats en volumes, en paiement différé et avec facture.*

2.2.b Région Bourgogne – Franche-Comté (réseau routier MOBIGO)

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure pour le compte de la Région Bourgogne-Franche-Comté des **missions de front-office** :

- Informations relatives aux déplacements sur le réseau MOBIGO.
- Vente de la gamme commerciale des titres de transports MOBIGO sur support billettique et des titres intermodaux.
- Vente de titres papier pour usagers commerciaux sur circuits scolaire MOBIGO.
- Vente et création de supports billettiques sans contact
- Le SAV (Service Après-Vente) selon les CGVU MOBIGO en vigueur, duplicata de support et la reconstitution de titres billettiques :
 - L'EVI réalise la prestation de SAV titre classique consistant à procéder au remboursement d'un achat selon les CGVU MOBIGO en vigueur.
 - Le SAV support (support billettique défectueux devant être changé) ou de reconstitution de titres suite à perte/ échange est effectué à l'Espace de Vente Intermodal.
- Suivi des stocks de cartes sans contact MOBIGO.
- Facturation à tiers avec paiement en différé pour les tiers enregistrés en amont dans l'outil de distribution MOBIGO fourni par le gestionnaire billettique dans la limite de 100 opérations par an. Au-delà, le contrat devra être revu pour ajuster le coût de cette prestation en fonction des volumes réalisés. De plus, il est convenu qu'en cas d'impayés liés à cette prestation de paiement en différé, le gestionnaire billettique prendra à sa charge le montant non payé.

La maintenance du matériel de la Région Bourgogne-Franche-Comté est assurée par le gestionnaire billettique de la Région BFC.

La Région BFC met à disposition de l'EVI l'ensemble de la documentation nécessaire afin que les agents de l'EVI puissent assurer les missions de vente et d'information.

Le maintien des compétences via des formations sera à la charge du Conseil Régional Bourgogne Franche-Comté.

2.2.c Dijon Métropole (réseau DiviaMobilités)

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure, pour le compte de Dijon Métropole, des **missions de front office** :

- Informations relatives aux déplacements sur le réseau DiviaMobilités.
- Vente de la gamme commerciale des titres de transports DiviaMobilités sur support billettique et des titres intermodaux suivants :
 - Part DIVIA des abonnements combinés TER Bourgogne Franche-Comté hebdo et mensuel pour les + de 26 ans
 - Part DIVIA des abonnements combinés TER Bourgogne Franche-Comté hebdo et mensuel pour les jeunes de – de 26 ans
 - Part DIVIA des abonnements MOBIGO- DiviaMobilités mensuels
 - PASS 1h/ PASS 24h /PASS 48h/ PASS 72h/ PASS 10+1 voyages
 - PASS 7 jours / PASS soirée
 - PASS TRIBU de 2 à 5 personnes
 - PASS VéloPark annuel et mensuel
 - Contrat DiviaVélo 1 mois/ 3 mois / 9 mois et 12 mois
 - Abonnement DIVIA hebdomadaire, mensuel et annuel.
- Souscription aux services en post ou pré paiement (services Liberté, Illico...)
- Relais DiviaVélo le dimanche et jours fériés pour faciliter l'accès à l'offre DiviaVélo pour les touristes par exemple
- Création de supports billettiques sans contact et leur personnalisation

Sous réserve de la mise à disposition du matériel nécessaire par l'exploitant du réseau DiviaMobilités, l'EVI peut assurer la création d'un support billettique. Celui-ci s'effectue en 3 étapes : l'enregistrement, la personnalisation, l'activation.

Dijon Métropole a confié à l'exploitant du réseau DiviaMobilités, lors du lancement de sa billettique au printemps 2012, le volume principal de création de ses cartes clients. Toutefois, les vendeurs de l'Espace de Vente Intermodal arrivent en complément de ce dispositif pour confectionner de nouveaux supports dans le cadre d'un premier achat d'un client, par exemple.

Cette mission est effectuée via l'unique guichet équipé pour cette mission (guichet sécurisé n° 1), à des heures prédéfinies en fonction des heures d'affluence et des contraintes techniques. Lorsque la personnalisation n'est pas envisageable, les vendeurs de l'EVI invitent les clients à se représenter ou proposent des solutions alternatives :

- Redirection du client vers les autres dispositifs en vigueur (Site Internet, agences dédiées, etc.)
- Possibilité de réception de dossiers de créations de cartes que le vendeur transmettra au gestionnaire billettique.

- Le SAV support et la reconstitution de titres billettiques

Le SAV support (support billettique défectueux devant être changé) ou de reconstitution de titres suite à perte / échange n'est pas effectué à l'Espace de Vente Intermodal.

Les vendeurs de l'EVI proposent aux clients d'envoyer directement leur carte au gestionnaire billettique de Dijon Métropole, ou de compléter le formulaire Divia prévu à cet effet en joignant la carte défectueuse à cet envoi. Ces documents sont ensuite transmis par l'EVI à l'exploitant du service DiviaMobilités de Dijon Métropole. L'EVI réalise également la prestation de SAV titre classique consistant à procéder au remboursement ou à l'échange d'un achat.

- Vente et encaissement pour l'offre DiviaVélo

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure pour le compte de Dijon Métropole **des missions back-office** :

- expéditions à l'exploitant du service DiviaMobilités de Dijon Métropole des formulaires de création de cartes ou de SAV,
- suivi des stocks : le suivi des stocks de supports est la base utilisée pour suivre l'évolution de la volumétrie de création et de personnalisation des supports.

Réseau	Les missions réalisées	Volumétrie 2021
DIVIA	<ul style="list-style-type: none"> - L'information et la vente de titres sur supports billettiques la vente et l'encaissement de l'offre DiviaVélo - La création et la personnalisation de cartes billettiques - La gestion des après-ventes supports et titres. - Les tâches en fin de service : Emission des états de fin de séance comptable, - Comptage de caisses communes, comme actuellement : les modalités de répartition des ventes seront automatisées par les statistiques billettiques. - Contrôle des supports en échec de personnalisation, à l'aide des états automatisés de fin de service dit « statistique billettique » - Enregistrement des différents stocks des supports 	<p>12 810 produits vendus,</p> <p>soit 4 407 abonnements et 8 403 produits voyages</p> <p>22 contrats vélos établis</p>

La maintenance du matériel de Dijon Métropole est assurée par l'exploitant du réseau DiviaMobilités. Dijon Métropole met à disposition de l'EVI l'ensemble de la documentation nécessaire afin que les agents de l'EVI puissent assurer les missions de vente et d'information. Le maintien des compétences via des formations sera à la charge de Dijon Métropole.

2.2. d Pour les 3 Partenaires

Les missions réalisées par l'EVI pour les 2 réseaux sont :

Réseau	Les missions réalisées	Volumétrie 2021
Réseau régional MOBIGO (ferré et routier) et DIVIAMobilités	<ul style="list-style-type: none">- Gestion et suivi des stocks de consommables par le chef d'équipe - Encadrement de la partie back-office (comptage des caisses, contrôle des recettes, analyse et synthèse mensuelle, reversement, suivi des impayés pour les chèques, gestion des chèques vacances et suivi des commissions cartes bleues...) - Orientation des clients (office de tourisme) et services à proximité de la gare (recherche des toilettes, de l'accueil, choix du quai, questions sur les concessionnaires, photocopies, recherche d'un distributeur d'argent, de taxis...) - Conseil clientèle en dehors des missions postées :<ul style="list-style-type: none">• Privilégier l'accueil et l'information sur tous les modes de transport dès l'entrée dans l'EVI• Prescrire les nouveaux outils de vente et d'information (web, applications mobiles...) et aide à leur appropriation en faisant des démonstrations sur des tablettes numériques sur lesquelles seront chargées toutes les applications des partenaires de l'EVI• Information sur les services de mobilité, et particulièrement ceux qui sont disponibles en gare : location de vélo, covoiturage, autopartage, etc.	2 ETP

ARTICLE 3 : Engagements financiers

3.1 Définition du coût du service réalisé à l'EVI

Le coût du service de distribution des titres de transport réalisé à l'EVI par SNCF Voyageurs, comprend les éléments suivants :

Coûts forfaitaires :

- Masse salariale des vendeurs et des postes d'encadrement (toutes charges salariales et patronales incluses)
- Maintenance des logiciels et matériels informatiques tels que prévus dans le devis (Annexe C) loyers, charges locatives et d'entretien, nettoyage des locaux et des vitreries
- Charges de télécommunications (hors charges facturées au réel)

- Divers coûts facturés au réel :
 - Charges de télécommunication spécifiques
 - Charges liées à la gestion des chèques vacances
 - Ouverture exceptionnelle de l'EVI à la demande d'un Partenaire (coût à la charge du demandeur)
 - Autres demandes exceptionnelles d'un Partenaire (coût à la charge du demandeur)
 - Commission carte bleue
 - Montants des chèques impayés si le prestataire est en mesure de démontrer qu'il s'est doté des moyens usuels lui permettant de se prémunir contre les encaissements de chèques frauduleux.
- Rémunération de SNCF Voyageurs

Les loyers et charges locatives payés par SNCF Voyageurs à SNCF Gares et Connexions étant des prestations régulées, toute modification de celles-ci en écart de + ou – 10% du montant visé à l'annexe C nécessite que les Parties se revoient afin de réexaminer par voie d'avenant, les conditions économiques de la Convention afin de prendre en compte cet écart et préserver l'équilibre économique qui a prévalu à la signature de la Convention.

La maintenance du matériel spécifique à chaque transporteur reste à sa charge

3.2 Coût forfaitaire du service pour les années 2023 à 2025

Les prestations assumées forfaitairement par SNCF Voyageurs sont affectées aux Partenaires comme suit :

Les Partenaires s'accordent, au vu de l'activité (nombre de titres vendus et temps d'information pour chaque réseau) et compte tenu des nouvelles missions proactives de conseil clientèle au sein de l'EVI (accueil, information et prescription des nouveaux outils de vente), sur les clés de répartition suivantes :

Montants HT des forfaits 2023 (hors coûts au réel) aux conditions économiques 2022	Dijon Métropole (Divia Mobilités)	Région Bourgogne Franche-Comté - ligne budgétaire Transport routier	Région Bourgogne Franche-Comté - ligne budgétaire TER	TOTAL 2023
Espace de vente (hors loyers Gares et Connexions)	53 984,06	55 012,32	405 137,49	514 133,87
Loyers Gares et Connexions	20 996,43	21 396,36	157 573,21	199 966,00
TOTAL	74 980,49	76 408,69	562 710,69	714 099,87
%	10,50%	10,70%	78,80%	100,00%

L'ensemble des montants présentés dans le tableau ci-dessus, seront indexés pour les années 2023 à 2025 selon la formule d'indexation précisée à l'article 3.4.

En cas d'évolution importante de l'activité de l'EVI pour chaque réseau et compte tenu de l'évolution des missions de l'EVI, les Parties conviennent de pouvoir rediscuter les clés de répartitions définies ci-dessus au vu des résultats de l'enquête annuelle sur l'activité de l'EVI, définie à l'article 4.

3.3 Modalités de facturation

Sur la base des coûts forfaitaires présentés à l'article 3.2, la facturation de SNCF Voyageurs afférente à chaque Partenaire s'effectuera trimestriellement. Pour l'année 2023, les montants trimestriels sont les suivants :

Montants trimestriels en € HT aux conditions économiques 2023 (indexation prévisionnelle 3,5%)	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Total 2023
Dijon Métropole (Divia Mobilités)*	19 401,20	19 401,20	19 401,20	19 401,20	77 604,80
Région Bourgogne Franche-Comté - ligne budgétaire Transport routier*	19 770,75	19 770,75	19 770,75	19 770,75	79 082,99
Région Bourgogne Franche-Comté - ligne budgétaire TER **	145 601,39	145 601,39	145 601,39	145 601,39	582 405,57
Total	184 773,34	184 773,34	184 773,34	184 773,34	739 093,36

*La participation financière de Dijon Métropole (Divia Mobilités) et celle de la Région Bourgogne-Franche-Comté – ligne budgétaire Transport routier font l’objet d’une facturation avec application de la TVA selon le taux en vigueur

* *La participation financière de la Région Bourgogne - Franche-Comté est prise en compte dans le cadre de la Convention d’exploitation TER Bourgogne-Franche-Comté 2018-2025 (« Convention d’exploitation TER ») pour la ligne budgétaire TER au travers du forfait de charges C1. A ce titre, les modalités de versement du flux financier associé entre la Région Bourgogne-Franche-Comté et SNCF Voyageurs sont régies par les dispositions de la Convention d’exploitation TER.

3.4 Formule d’indexation

Les sommes visées au présent article 3 seront révisées annuellement à la date anniversaire de la Convention pour les années 2023 à 2025, par application de la formule d’indexation de la Convention d’exploitation TER, reprise en Annexe D de la Convention.

Les Parties conviennent que les appels de fonds de l’année N sont estimés avec une indexation provisoire. Une fois la valeur de tous les indices connue, La régularisation entre l’indexation provisoire et l’indexation définitive se fera rétroactivement sur les appels de fonds suivants.

En cas de cessation de publication ou de disparition de l’indice choisi et si un nouvel indice était publié afin de se substituer à celui actuellement en vigueur, la participation se trouverait de plein droit indexée sur ce nouvel indice et le passage de l’indice précédent au nouvel indice s’effectuerait en utilisant le coefficient de raccordement nécessaire.

Le réajustement sera de plein droit et s’effectuera sans aucune formalité ou demande préalable.

3.5 Modalités de règlement

Les sommes dues à SNCF Voyageurs par la Région Bourgogne-Franche-Comté et Dijon Métropole (à travers son exploitant Keolis Dijon Mobilités) au titre de la Convention seront payées dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

A défaut de paiement dans ce délai de 30 jours, le montant dû est passible d’intérêts de retard calculés au taux d’intérêt légal en vigueur majoré de 2 points sur la période courante entre la date limite de paiement et la date effective de paiement.

La Région Bourgogne-Franche-Comté et Dijon Métropole (à travers son exploitant Keolis Dijon Mobilités) se libéreront des sommes dues au titre de la Convention par virement bancaire au compte de SNCF Voyageurs,

dont les références sont reprises ci-dessous, avec reprise de la référence figurant sur la facture établie par SNCF Voyageurs.

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

Titulaire du compte SNCF VOYAGEURS
Account owner TER BFC
 9 RUE JEAN PHILIPPE RAMEAU

 93200 SAINT DENIS

Identifiant national de compte bancaire – RIB

Code Banque	Code Guichet	N° de Compte	Clé RIB	Domiciliation	
31489	00010	00261647509	47	CREDIT AGRICOLE CIB	Paris

Identifiant international de compte bancaire – IBAN

IBAN (International Bank Account Number)
FR76 3148 9000 1000 2616 4750 947

Identifiant international de l'établissement bancaire – BIC

BIC (Bank Identifier Code)

BSUIFRPP

ARTICLE 4 : Recours aux tiers

SNCF Voyageurs est autorisée à recourir librement à des tiers dans le cadre de l'exercice des missions prévues à la présente Convention.

Dès lors que la résiliation totale ou partielle d'un contrat conclu par SNCF Voyageurs avec un tiers est la conséquence directe d'une décision d'un ou des Partenaires (résiliation anticipée de la Convention...), celui ou ceux-ci en supporte(nt) les conséquences financières.

ARTICLE 5 : Gouvernance

Le suivi des missions assurées au sein de l'EVI s'organise séparément du suivi de la gestion du PEM. Une enquête annuelle sur l'activité de l'EVI permettra de déterminer pour quel réseau et quel motif (achat/information), la clientèle s'est présentée à l'EVI. Cette enquête, pour être représentative, pourra être réalisée sur une période de 2 semaines consécutives hors période scolaire en mars/avril ou octobre/novembre.

Un comité de suivi pourra être composé comme suit :

- un représentant de Dijon Métropole
- un représentant de la Région Bourgogne - Franche-Comté
- un représentant de la SNCF Gares et Connexions
- un représentant de la SNCF Voyageurs / TER
- un représentant de l'exploitant du réseau DiviaMobilités

Présidé par la Région Bourgogne Franche-Comté, tête de file des AOM régionales, il se réunira une fois par an ou chaque fois que les circonstances l'exigeront, à la demande de l'une ou de l'autre des Parties

Pour les sujets relatifs à l'EVI, son objet principal est d'analyser toutes les possibilités d'éventuelles améliorations de la qualité du service et de partager les résultats d'enquêtes clients ou de mesures de la fréquentation.

Chaque Partenaire a la possibilité d'organiser une Revue d'Activité spécifique avec le prestataire de SNCF Voyageurs.

ARTICLE 6 : Modification - litiges

5.1 Modification

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la Convention, d'un commun accord entre les Parties, fera l'objet d'un avenant sous réserve, étant entendu que la modification ne saurait remettre en cause l'objet de la Convention défini dans l'article 1.

5.2 Règlement amiable

En cas de difficulté quelconque liée à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou l'acceptation de la Convention, quels qu'en soient la cause ou l'objet, il est expressément convenu, et ce avant tout recours contentieux, que les Parties procéderont par voie amiable du règlement de leur différend sous un délai de 3 mois initié par la Partie la plus diligente par voie recommandée.

5.3 Attribution de la juridiction

A défaut de règlement amiable, visé à l'article 5.2, le tribunal administratif de Dijon sera seul compétent pour connaître du contentieux.

ARTICLE 7 : Durée de la Convention

La Convention entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

Son terme est fixé au 31 décembre 2025, les engagements financiers des Partenaires continuant d'être régis au-delà de ce terme si nécessaire (6 mois), conformément à l'article 3 ci-dessus pour assurer le parfait paiement de toutes les sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la Convention.

La Convention est liée à l'exécution par SNCF Voyageurs de la Convention d'exploitation TER. Ainsi, dans l'hypothèse où la Convention d'exploitation TER arrivait à échéance à son terme initial ou anticipé ou que son périmètre géographique et/ou fonctionnel venait à être modifié avant que la présente Convention arrive à échéance, celle-ci, sauf avenant préalablement conclu entre les Parties, n'est plus opposable à SNCF Voyageurs. En pareille circonstance, les Parties sont convenues que la Convention peut être résiliée de plein droit et cesse de produire ses effets. Dès lors, les Partenaires ne peuvent en aucun cas rechercher la responsabilité de SNCF Voyageurs pour un quelconque manquement à ses obligations qui lui incombait au titre de la présente Convention.

En tout état de cause, au vu de la nécessité pour la SNCF Voyageurs de mobiliser de manière anticipée tous les moyens nécessaires à la gestion de l'EVI avec le respect des échéances de prises de décisions qui en découlent, les Partenaires devront lui signifier avant le 30 juin 2025 leur volonté de prolonger les missions du gestionnaire SNCF Voyageurs au sein l'EVI qui seront alors à arrêter entre les Parties dans un nouveau cadre conventionnel pluriannuel.

A compter de 2023, Dijon métropole s'engage à imposer la poursuite de cet accord à son nouvel exploitant, sans modification et ce jusqu'à la fin normale ou anticipée de cette convention.

ARTICLE 8 : Disposition diverses

Les annexes A, B, C, D E et F font partie intégrante de la Convention

Fait à Dijon, le en trois exemplaires originaux.

**Directeur Régional TER Bourgogne – Franche-Comté
Eric CINOTTI**




**Président de Dijon métropole
François REBSAMEN**

**Région Bourgogne – Franche-Comté
Marie-Guite DUFAY**

ANNEXE B - Les missions réalisées pour le compte des Partenaires

L'Espace de Vente Intermodal est, pour chaque réseau, un point de vente majeur. L'ensemble des prestations de la relation client des réseaux est donc assuré au sein de l'Espace de vente Intermodal. Les vendeurs sont en capacité de réaliser l'ensemble des missions confiées à SNCF Voyageurs par les Partenaires. Ci-dessous, la liste exhaustive des missions réalisées par thématique pour le compte de chacun des Partenaires par thématique.

1.1 La gestion des ventes

			
INFORMATION & SERVICES			
Horaire	X	X	X
Itinéraire	X	X	X
Tarif	X	X	X
Service DiviaVélo		X	
Relais DiviaVélo les dimanches et jours fériés		X	
Distribution des fiches horaires	X	X	X
Approvisionnement des supports de documents	X	X	X
Affichages dans les supports d'information	X	X	X
Information en situation perturbée	X	X	X
Relais campagne de communication	X	X	X
Information sur les lieux remarquables et services en gare	X	X	X
VENTE			
Billets de train	X		
Gestion et/ou vente des billets groupes	X		X
Billets à l'unité	X	X	X
Cartes de réduction régionales	X		
Abonnements hebdomadaires	X	X	X
Abonnements mensuels	X	X	X
Abonnements annuels	X ⁽¹⁾	X	X
Cartes multi voyages (carnets/Pass)	X	X	X
Vente des cartes sans contact anonyme		X ⁽⁴⁾	X
Personnalisation des cartes sans contact		X ⁽⁴⁾	X ⁽²⁾⁽⁴⁾
Abonnements DiviaVélo		X	
PASS VéloPark mensuel et annuel		X	
Titres pour l'Université de Bourgogne et les services de la DRRT	X ⁽³⁾		
Abonnements scolaires Belfort-Delle	X ⁽³⁾		
Abonnements AIS/ASR du Grand Chalon	X ⁽³⁾		
Facturation à tiers			X ⁽³⁾⁽⁶⁾
Souscription aux services en post et pré paiement (services Liberté, Illico...)		X ⁽²⁾	
APRES-VENTE			
Gestion des annulations de billets	X		
Gestion des remboursements de billets	X		X
Gestion des réclamations de 1 ^{er} niveau, dont la réponse peut être directement communiquée au client	X	X	X
Communication des canaux pour déposer une réclamation	X	X	X
Reconfection d'une carte billettique ou reconstitution de titres défectueux		X ⁽⁵⁾	X

(1) prescription et pré-souscription en ligne avec envoi d'un mail via le PVM pour inciter le client à finaliser son abonnement

(2) en fonction du calendrier de déploiement de cette fonctionnalité

(3) en fonction des conventions spécifiques

(4) sous réserve de la mise à disposition du matériel nécessaire par l'exploitant

(5) service non proposé directement par l'EVI mais orientation du client vers le service adapté




(6) dans la limite de 100 opérations par an

1.2 Le suivi comptable

			
GESTION DES RECETTES FRONT OFFICE			
Encaissement des ventes par transporteur	X	X	X
Préparation des fins de service par transporteur	X	X	X
GESTION DES RECETTES BACK OFFICE			
Contrôle contradictoire quotidien des recettes de vente	X	X	X
Suivi comptable des ventes par transporteur	X	X	X
Communication des ventes quotidiennes au BCC	X		
Gestion des flux monnaie par transporteur de fond	X	X	X
Gestion des chèques vacances	X		
Approvisionnement des fonds de caisse	X	X	X
Comptage de chaque séance de vente (<i>espèces, chèques, CB, chèques vacances</i>)	X	X	X
Contrôle contradictoire mensuel avec les exploitants billettiques/billetterie	X	X	X
Versement mensuel des recettes	X	X	X
STOCK			
Gestion des stocks de supports de titres	X	X	X
Gestion des stocks de supports sans contact		X	X
Gestion des stocks des fiches horaires des réseaux	X	X	X
Gestion des stocks de supports billettiques		X	X
Archivage des tableaux de commandes d'abonnements (1)	X	X	X

(1) [en](#) fonction des conventions spécifiques aux abonnés scolaires

1.3 Le suivi managérial et logistique

			
MANAGEMENT D'EQUIPE			
ANIMATION			
Point hebdomadaire d'équipe	X	X	X
Formation sur les nouveautés et évolutions	X	X	X
Débriefing sur les contrôles qualité clients et objectifs de vente	X	X	X
Réunions et RDV partenaires	X	X	X
Suivi qualité			
Suivi des plans d'audit interne et externe	X	X	X
Revue de processus	X	X	X
Evaluation des agents	X	X	X
Préparation Comité Qualité	X	X	X
Gestion RH			
Planning, salaires, entretiens individuel, primes, formations....	X	X	X
Logistique			
Commande et suivi des fournitures et consommables	X	X	X
Contrôle facture fournisseur	X	X	X
Suivi de prestation d'entretien des locaux	X	X	X
Suivi sécurité (extincteurs, climatisation)	X	X	X

Annexe C - Devis 2023

DECOMPOSITION DES COÛTS € 2022

Coût des prestations	Coûts directs fixes	Personnel de vente	212 039 €	347 030 €	41,24%	67,50%
		Renfort	33 657 €		6,55%	
		Assistant responsable de production	37 596 €		7,31%	
		Responsable de production	63 737 €		12,40%	
		Manager & Responsable d'exploitation	Mutualisés / portés par les frais généraux			
	Autres coûts directs	31 013 €	31 013 €	6,03%	6,03%	
	Coûts indirects, marge et aléas	Coûts indirects	105 243 €	136 091 €	20,47%	26,47%
		Marge	25 707 €		5,00%	
		Aléas	5 141 €		1,00%	
	TOTAL coût des prestations			514 134 €		

Loyers	Loyer facturé par G&C (prestation régulée)	199 966 €
--------	--	-----------

Annexe D : Formule d'indexation :

Le Coût forfaitaire du service C est indexé chaque année à partir de l'année 2023 inclus selon la formule suivante :

$$C_n = P.1_n \times C_{n-1}$$

avec :

C_n = montant du Coût forfaitaire du service C, de l'année n

C_{n-1} = montant du Coût forfaitaire du service C, de l'année n-1

$P.1_n$ = coefficient de majoration de C_{n-1} calculé selon la formule suivante :

$$P.1_n = \Delta = 0,15\% + \left(\left(69,3\% * \frac{ICHT-IMEn}{ICHT-IMEn-1} \right) + \left(17,7\% * \frac{SMB-EVn}{SMB-EVn-1} \right) + \left(13\% * \frac{IPCn}{IPCn-1} \right) \right)$$

Dans cette formule :

- les valeurs des indices retenues pour l'année n-1 correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année n-1,
- les valeurs des indices retenues pour l'année n correspondent à la moyenne arithmétique des valeurs des indices constatées de janvier à décembre de l'année n.

Cette formule se base sur les indices suivants :

- ICHT-IME :

Indice mensuel du coût horaire du travail, tous salariés du secteur des industries mécaniques et électriques.

Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001565183.

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

- SMB - EV

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

Source : Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, du ministère chargé du travail (DARES), site <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-indices-de-salaire-de-base>

Salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés depuis 1998 - base 100 en décembre 2008 - France métropolitaine, salariés des établissements d'entreprises de 10 salariés ou plus – EV - Tertiaire (GZ à RU)

- IPC :

Indice des prix à la consommation (base 2015).

Source : INSEE, site <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/rechercheMultiple>, identifiant 001763866.

Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Ensemble

Annexe E– Loyer Espace de Vente Intermodal

Conformément à la publication du DRG, le loyer annuel facturé pour l'espace de vente Intermodal à partir du 1^{er} janvier 2022 est de 199 966 € Hors Taxes et charges comprises.

Annexe F- Process simplifié du reversement des recettes EVI 2023-2025

