



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

### du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du vendredi 22 novembre 2013

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et M. TRAHARD

Convocation envoyée le 15 novembre 2013

Publié le 25 novembre 2013

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 86

Nombre de présents participant au vote : 64

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de procurations : 10

SCRUTIN : POUR : 74

ABSTENTION : 0 CONTRE : 0 NE SE PRONONCE PAS : 0

#### *Membres présents :*

M. François REBSAMEN	M. André GERVAIS	M. Louis LAURENT
M. Pierre PRIBETICH	M. Alain MILLOT	M. Roland PONSAA
M. Jean ESMONIN	M. Benoît BORDAT	M. Michel ROTGER
Mme Colette POPARD	M. Joël MEKHANTAR	M. François NOWOTNY
M. Rémi DETANG	M. Philippe DELVALEE	Mme Christine MASSU
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Anne DILLENSEGER	M. Michel FORQUET
M. José ALMEIDA	M. Mohamed BEKHTAOUI	M. Claude PICARD
M. Jean-François DODET	Mme Elizabeth REVEL	M. Gaston FOUCHERES
M. François DESEILLE	M. Georges MAGLICA	M. Pierre PETITJEAN
M. Patrick CHAPUIS	Mme Françoise TENENBAUM	M. Gilles MATHEY
M. Michel JULIEN	Mme Christine DURNERIN	Mme Françoise EHRE
Mme Marie-Françoise PETEL	Mme Elisabeth BIOT	M. Patrick BAUDEMMENT
M. Gérard DUPIRE	Mme Christine MARTIN	Mme Geneviève BILLAUT
M. Jean-François GONDELLIER	Mme Nathalie KOENDERS	M. Murat BAYAM
Mme Catherine HERVIEU	M. Alain MARCHAND	M. Michel BACHELARD
M. François-André ALLAERT	M. Mohammed IZIMER	M. Gilles TRAHARD
Mme Badiaâ MASLOUHI	Mme Hélène ROY	Mme Noëlle CAMBILLARD
M. Yves BERTELOOT	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Patrick ORSOLA
M. Patrick MOREAU	M. Jean-Yves PIAN	Mme Michèle CHALLAUX
M. Dominique GRIMPRET	Mme Stéphanie MODDE	Mme Françoise VANNIER-PETIT.
M. Didier MARTIN	M. Alain LINGER	
M. Jean-Pierre SOUMIER	M. Franck MELOTTE	

#### *Membres absents :*

M. Laurent GRANDGUILLAUME	M. Jean DUBUET
M. Christophe BERTHIER	M. Gilbert MENUT pouvoir à Mme Noëlle CAMBILLARD
Mme Nelly METGE	M. Jean-Claude DOUHAIT pouvoir à M. Dominique GRIMPRET
Mme Claude DARCIAUX	M. Jean-Paul HESSE pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Nicolas BOURNY	Mme Marie-Josèphe DURNET-ARCHEREY pouvoir à M. Didier MARTIN
M. Jean-Philippe SCHMITT	Mme Lê Chinh AVENA pouvoir à Mme Nathalie KOENDERS
M. Philippe GUYARD	Mme Joëlle LEMOUZY pouvoir à Mme Badiaâ MASLOUHI
M. Pierre-Olivier LEFEBVRE	M. Philippe CARBONNEL pouvoir à M. Patrick MOREAU
M. Rémi DELATTE	Mme Louise BORSATO pouvoir à M. Michel ROTGER
M. Philippe BELLEVILLE	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET pouvoir à M. Michel FORQUET
M. Norbert CHEVIGNY	M. Jean-Claude GIRARD pouvoir à Mme Françoise EHRE.

---

**OBJET : DEPLACEMENTS****Convention de financement pour l'exploitation et la gestion de l'espace de vente intermodal (EVI) du pôle d'échange multimodal (PEM) de Dijon-Ville 2014-2016**

Né à la signature d'un protocole d'accord le 11 novembre 2006, les travaux du projet de Pôle d'Echange Multimodal (PEM) de la gare de Dijon-Ville ont débuté en juin 2007 pour une mise en œuvre de l'ensemble de ses services en 2009.

Aujourd'hui, le PEM de Dijon-Ville est une plateforme de transport intégrée qui s'ouvre à toutes les dessertes voyageurs nationales, régionales, départementales urbaines et à tous les modes de transports de voyageurs.

A l'échéance de la convention PEM le 31 décembre 2012, la Région Bourgogne, le Grand Dijon, le Conseil Général ont mis en place une centrale de mobilité Mobigo, pour le site internet et le calculateur d'itinéraire (SIM) et pour la centrale d'appels téléphoniques, et ont conventionné avec la SNCF, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, sur 3 objets distincts :

- les missions concernant l'Espace de Vente Intermodal (EVI) dont le gestionnaire est le TER Bourgogne
- les missions concernant la gestion du PEM dont le gestionnaire est l'agence Gares et Connexions de Bourgogne Franche-Comté
- les missions concernant la gestion de la Vélostation dont le gestionnaire est l'agence Gares et Connexions de Bourgogne Franche-Comté

Les Partenaires ont souhaité que la durée de ces conventions soit de un an, afin de permettre une réflexion sur les évolutions de ces services en lien avec les évolutions institutionnelles et l'évolution des grands dossiers transports des partenaires.

A l'issue de cette année de réflexion, les partenaires ont émis le souhait de poursuivre leur engagement pour les missions relatives à l'Espace de Vente Intermodal (EVI) par le biais d'un nouveau conventionnement pour la période 2014-2016.

Ainsi, la convention annexée a pour objet de définir pour les années 2014-2016, le cadre et les modalités de l'engagement réciproque des parties dans la gestion de l'espace de vente intermodal (EVI) :

- les modalités d'exercice de la mission « distribution », comprenant, l'accueil, l'information voyageurs, la vente de titre monomodaux et multimodaux ;
- les modalités de la mise à disposition, la gestion et la maintenance des locaux de 15 m<sup>2</sup> et équipements affectés à l'EVI,
- et les modalités de contribution à la couverture des frais de fonctionnement associés à ces missions.

TER Bourgogne, en tant que gestionnaire de l'EVI pour le compte des différentes AOT s'engage à compter du 1er janvier 2014, à accroître la visibilité de la signalétique sur le site de la gare et sur les vitrines de l'EVI.

Le gestionnaire s'engage en outre à améliorer la qualité de la prestation d'accueil en :

- privilégiant l'accueil et l'information sur tous les modes dès l'entrée dans l'EVI,
- prescrivant les nouveaux outils de vente et d'information (web, applications mobiles...) et aide à leur appropriation en faisant des démonstrations, notamment sur des tablettes numériques sur lesquelles seront chargées l'application Mobigo !.et toutes les applications des partenaires de l'EVI.

Dispositions financières pour chaque partenaire :

<b>Montants des forfaits en 2014 en € HT CE janvier 2014</b>	Date de Mise en application	Forfait affecté à Grand Dijon par le biais de Kéolis	Forfait affecté au Conseil Général	Forfait affecté à la Région Bourgogne	Forfait affecté à la SNCF*	<b>Total des affectations hors coût au réel</b>
<i>Prestations assurées par l'activité TER :</i>						
<i>Espace de Vente Intermodal hors loyer</i>	1er janvier 2014	54 146	49 478	363 150	<b>0</b>	<b>466 775</b>
<i>Loyer</i>	1er janvier 2014	11 414	10 430	76 552	39 521	<b>137 917</b>
<b>Total</b>		<b>65 560</b>	<b>59 908</b>	<b>439 702</b>	<b>39 521</b>	<b>604 691</b>
% (à titre informatif)		10.8 %	9.9 %	72,70%	6.6 %	100,00%
% (à titre informatif)		10.8 %	9.9 %	79.3 %		100,00%

La contribution du Grand Dijon sera acquittée par son délégataire transport.

Un comité commun de suivi sera créé. Il sera composé d'un représentant de chaque AOT partenaire et de la SNCF TER et de la SNCF/Gares et Connexions. Son objet principal est d'analyser toutes les possibilités d'éventuelles améliorations de la qualité du service au-delà de 2014 et de partager les résultats d'enquêtes clients ou de mesures de la fréquentation.

**LE CONSEIL,**  
**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,**  
**DÉCIDE :**

- **d'approuver** les termes de la convention de financement pour l'exploitation et la gestion de l'Espace de Vente Intermodal (EVI) du pôle d'échange de Dijon Ville pour les années 2014-2016 ;
- **d'autoriser** le Président à signer la convention de financement telle qu'annexée et tout document nécessaire à ce dossier, et à réaliser des modifications de détail ne remettant pas en cause l'économie générale de la convention.

# CONVENTION DE FINANCEMENT POUR L'EXPLOITATION ET LA GESTION DE L'ESPACE DE VENTE INTERMODAL (EVI) DU POLE D'ECHANGE MULTIMODAL (PEM) DE DIJON-VILLE 2014-2016

Entre :

La **Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF)**, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, dont le siège est à PARIS (14<sup>ème</sup>) 34 rue du Commandant René Mouchotte, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 552 049 447, représentée par Monsieur Dominique DEVIN, Directeur d'Activité TER Bourgogne, dûment habilité à cet effet,

Ci après désignée « **la SNCF** »,

La **Communauté de l'Agglomération Dijonnaise**, domiciliée 40 avenue du Drapeau, BP 17510, 21075 Dijon Cedex, représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, agissant en vertu de la délibération du Conseil de Communauté en date du 22 novembre 2013, Autorité Organisatrice des transports collectifs urbains,

Ci après désignée « **le Grand Dijon** »,

Le **Conseil Général de Côte d'Or**, domicilié 53 bis rue de la Préfecture, BP 1601 21035 Dijon Cedex, représenté par son Président, Monsieur François SAUVADET, agissant en vertu de la délibération de la Session du Conseil Général en date des 19 et 20 décembre 2013, Autorité Organisatrice des transports collectifs routiers départementaux,

Ci après désignée « **le Conseil Général** »,

La **Région Bourgogne**, domiciliée 17 boulevard de la Trémouille, 21000 Dijon, représentée par son Président, Monsieur François PATRIAT, agissant en vertu de la délibération du Conseil Régional en date du 25 novembre 2013, 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,

Ci après désignée « **la Région Bourgogne** »,

Ci-après désignés dans leur ensemble par « **les Parties** »,

Vu la Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne 2007-2016 signée entre la Région Bourgogne et la SNCF, modifiée par ses avenants 1 à 22,  
Vu la convention relative à la tarification combinée entre la SNCF, le réseau urbain de l'agglomération dijonnaise et la Région Bourgogne signée le 17 août 2010.

Il est convenu ce qui suit,

## **PREAMBULE**

Né à la signature d'un protocole d'accord le 11 novembre 2006, les travaux du projet de Pôle d'Echange Multimodal (PEM) de la gare de Dijon-ville ont débuté en juin 2007 pour une mise en œuvre de l'ensemble de ses services en 2009.

- L'aménagement des deux cours de la gare et notamment l'aménagement du parvis de la gare de Dijon-ville en un véritable pôle d'échange s'est achevé en août 2008. Le parvis est aménagé autour de différents espaces : un espace piétonnier, un parc à vélo, un espace pour le réseau urbain, des voies et des quais pour les cars départementaux et TER, un dépose-minute et un parking de courte durée
- L'aménagement des espaces intermodaux du bâtiment voyageur s'est terminé en février 2009:
  - l'espace de vente intermodal « transport public » est créé au sein de la gare,
  - les locaux du centre relation clientèle sont aménagés pour la mise en place de la centrale d'information voyageurs multimodale MOBIGO
- Le système d'information multimodale a été mis en œuvre.

Ainsi, plus de 7.7M€ ont été financés à part égale par le Grand Dijon (25%), le Conseil Général (25%), la Région Bourgogne (25%) et la SNCF (25%).

L'aménagement du PEM s'est poursuivi avec la mise en œuvre d'autres projets partenariaux :

- L'agrandissement du parking silo achevé en mars 2009 et financé par la SNCF.
- En 2010, des aménagements pour les personnes à mobilité réduite sont décidés pour un montant de 867 k€, financés par la Région Bourgogne (16,6%), le Grand Dijon (16,6%), le conseil général (16,6%), les fonds européens FEDER (30%) et la SNCF (20%)
- la Vélostation de Dijon-ville ouverte en octobre 2010 : un investissement de 290 k€ financé par la SNCF (23,3%), la Région Bourgogne (23,3%), les fonds européens FEDER (30%) et le Grand Dijon (23,3%).
- l'arrivée du tramway en septembre 2012 sur le parvis et la reconfiguration de la desserte de la gare de Dijon-ville pour les bus urbains. Un nouvel accès sur la rue Mariotte et une nouvelle passerelle mis en service début 2013. D'un montant de 2.9 M€, ces investissements sont financés par la Région Bourgogne (6,97%), les fonds européens FEDER (39,5%), la SNCF (21,08%), le Grand Dijon (21,08%) et RFF (11,37%).

Au total la gare de Dijon-ville aura donc bénéficié de plus de 9M€ de subventions publiques.

Aujourd'hui, le PEM de Dijon-ville est une plateforme de transport intégrée qui s'ouvre à toutes les dessertes voyageurs nationales, régionales, départementales urbaines et à tous les modes de transports de voyageurs dit « doux ».

Il est composé d'un bâtiment voyageur, de deux cours et d'une zone Tramway :

- La première cour de gare à usage de circulation (piétons et véhicules) et de stationnement, ouverte au public, ci-après dénommée « cour Voyageurs », servira également d'accès et de stationnement aux véhicules et aux voyageurs venant des réseaux de transports nationaux, régionaux, départementaux et urbains.
- La deuxième cour de gare située à l'arrière du bâtiment voyageur ci-après dénommée « cour technique arrière » sera une cour technique utilisée pour les besoins de régulation et servira également de stationnement à certains véhicules (véhicules des loueurs, taxis et exceptionnellement les cars TER, les cars départementaux et les cars de substitution).
- La zone dédiée au Tramway devant le parvis de la gare qui représente un arrêt terminus de la ligne de Tramway, composée de deux quais. Cet espace a été spécifiquement aménagé pour les besoins du tramway et est sous responsabilité du Grand Dijon.

La Convention relative à l'exploitation et à la gestion du Pôle d'Echange Multimodal de Dijon, signée le 1er juin 2007 entre les Parties, ci-après désignée par « la Convention PEM », avait pour objet de préciser l'organisation mise au service de l'intermodalité dans le cadre de l'exploitation du PEM assurée par la SNCF et de fixer le montant de la participation financière de chacune des Parties pour l'organisation ainsi mise en place.

La Convention PEM était structurée autour de 4 grandes missions pouvant être décrites succinctement comme suit :

→ 2 missions réalisées par le gestionnaire TER Bourgogne de la SNCF :

- **Mobigo !:** Centrale d'Information Voyageurs Intermodale. Il s'agit d'un service d'Information composé de 2 médias de sortie : une centrale d'information téléphonique et un site internet [www.mobigo-bourgogne.com](http://www.mobigo-bourgogne.com). Le calculateur d'itinéraire intermodal Navitia, inclus dans le service CIVI, permet d'alimenter les différents canaux d'information (site mobigo, site TER Bourgogne, site Divia)
- **La gestion de l'EVI :** Espace de Vente Intermodal, situé dans la gare de Dijon-Ville, qui assure la distribution de titres de transports

→ 2 missions réalisées par le gestionnaire Gares et Connexions de la SNCF :

- **La Gestion du PEM** qui comporte elle-même 3 aspects :
  - La Gestion de plateforme qui consiste à assurer la gestion des circulations sur les cours avant et arrière du PEM
  - L'exploitation du PEM qui consiste à assurer de tâches d'information (signalétique), de nettoyage, de gardiennage et divers entretiens

- VéloDi : mise à disposition d'une station libre service pour les vélos en location courte durée du Grand Dijon
- **La Vélostation** qui se décompose elle-même en 2 parties:
  - Vélostation : deux espaces offrant des emplacements de stationnement vélos pour les abonnés, ainsi qu'un service d'entretien et de réparation des vélos, à la demande
  - Divia vélo : mise à disposition d'un espace et de personnel pour les vélos en location longue durée du Grand Dijon (moyens communs avec ceux de la Vélostation)

A l'échéance de la convention PEM le 31 décembre 2012, la Région Bourgogne, le Grand Dijon, le Conseil Général ci-après désignés par les « Partenaires » ont souhaité :

- procéder à deux appels d'offres sur les missions CIVI du nouveau projet de centrale de mobilité Mobigo, un pour le site internet et le calculateur d'itinéraire (SIM) et un pour la centrale d'appels téléphoniques ;
- conventionner avec la SNCF, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, au sein de 3 conventions distinctes :
  - les missions concernant l'EVI dont le gestionnaire est le TER Bourgogne
  - les missions concernant la gestion du PEM dont le gestionnaire est l'agence Gares et Connexions de Bourgogne Franche-Comté
  - les missions concernant la gestion de la Vélostation dont le gestionnaire est l'agence Gares et Connexions de Bourgogne Franche-Comté

Les Partenaires ont souhaité que la durée de ces conventions soit de un an, afin de permettre une réflexion sur les évolutions de ces services en lien avec les évolutions institutionnelles et l'évolution des grands dossiers transports concernant l'ensemble des partenaires.

A l'issue de cette année de réflexion, les partenaires ont émis le souhait de poursuivre leur engagement pour les missions relatives à l'EVI à plus long terme par le biais d'un nouveau conventionnement pour la période 2014-2016.

### **ARTICLE 1 : Objet**

La présente convention, ci-après « la Convention », a pour objet de définir pour la période 2014-2016, le cadre et les modalités de l'engagement réciproque des Parties :

- les modalités d'exercice par le TER Bourgogne, au sein de l'EVI, de la mission « distribution », comprenant :
  - l'accueil et l'information des voyageurs pour les réseaux dont chaque Partenaire est l'Autorité Organisatrice des Transports (AOT),
  - la vente de titres de transport monomodaux et multimodaux utilisables pour les réseaux dont chaque Partenaire est l'AOT,
  - la mise à disposition, la gestion et la maintenance des locaux et équipements de la gare de Dijon-Ville affectés à l'EVI
- les modalités de contribution des Parties à la couverture des coûts de fonctionnement associés à cette mission

### **ARTICLE 2 : Organisation mise au service de la vente intermodale**

#### **2.1 Organisation Générale**

Afin d'assurer une exploitation et un fonctionnement homogène du Pôle d'Echange Multimodal, la SNCF a proposé d'organiser et de gérer au sein du pôle d'échange Multimodal la distribution des titres de transport ferroviaires, urbains et interurbains, ce que les Partenaires ont accepté. En conséquence, la SNCF, ou tout tiers ayant contractualisé avec elle à ce titre, assurera cette distribution au sein de deux espaces dans le PEM :

- l'Espace de Vente Intermodal (EVI) pour les titres des réseaux de transport des AOT que sont la Région Bourgogne (TER), le Conseil Général de la Côte-d'Or (Transco) et le Grand Dijon (Divia) et des titres intermodaux ;
- l'Espace de Vente SNCF pour les titres de transport et prestations de la SNCF.

Des distributeurs automatiques TER sont intégrés à ce dispositif de vente, notamment un se situant à l'intérieur de l'Espace de Vente Intermodal.

Des contrats spécifiques de dépositaires sont le cas échéant passés avec les entités chargées de l'exploitation des réseaux de transports des AOT.

### **2.1.a. Les locaux concernés par l'EVI**

En plein cœur de la gare de Dijon-Ville depuis février 2009, l'Espace de Vente Intermodal est un local de 155 m<sup>2</sup> situé au rez-de-chaussée du bâtiment de la gare , 23 cour de la Gare, 21000 DIJON.

A compter du 1er janvier 2014, l'Espace de Vente Intermodal bénéficiera d'une visibilité accrue :

- > amélioration de la signalétique
- > création et apposition sur les vitrines de l'EVI d'une vitrophanie présentant :
  - les différentes offres de mobilité (train, bus, car, vélo, tram, voiture...) ainsi que le logo Mobigo !
  - les différentes offres de services, notamment information et vente

Cette nouvelle signalétique sera financée sur fonds propres SNCF et respectera la charte de SNCF Gares et Connexions.

### **2.1. b 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 réseaux de transport des 3 partenaires. Elle est constituée de :

- > 6 vendeurs/conseillers proactifs formés à l'intermodalité et aux nouveaux services de mobilité.
- > 1 superviseur
- > 1 adjoint

Les agents de l'EVI en contact avec le public portent la tenue SNCF assortie d'un badge, conforme aux prescriptions fixées par la SNCF.

L'Espace de Vente Intermodal a pour mission de permettre aux voyageurs d'accéder à l'ensemble des informations relatives à leurs déplacements en transport public en Bourgogne et d'acheter des titres de transports mono et intermodaux. A compter du 1er janvier 2014, chaque agent alternera des missions postées et des missions proactives de conseil clientèle au sein de l'EVI afin de :

- > privilégier l'accueil et l'information sur tous les modes 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 Mobigo !.et toutes les applications des partenaires de l'EVI,

Cet espace sera disponible à compter du 1er janvier 2014 tout au long de la semaine :

- Du lundi au samedi : de 5h45 à 21h00
- Dimanche : de 9H00 à 21h00

### **2.1. c Les outils disponibles**

Les outils à disposition de l'EVI sont les suivants :

- > 6 écrans dynamiques qui indiquent en temps réel les départs et arrivées des trains TER Bourgogne, des autocars Transco du Département de la Côte-d'Or, ainsi que les départs des bus et des trams Divia du Grand Dijon
- > 4 guichets intermodaux et accessibles aux PMR

- > 1 i-borne d'information intermodale
- > Des supports d'affichage et de fiches horaires
- > Des tablettes numériques sur lesquelles seront chargées toutes les applications des partenaires

## **2.1. d L'organisation comptable**

### **⇒ L'organisation comptable commune aux 3 transporteurs**

Trois moyens de paiement sont mis à disposition des clients :

- > cartes bancaires,
- > espèces,
- > chèques.

## **2.2 Missions réalisées pour les différents Partenaires**

### **2.2.a Région Bourgogne**

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 TER Bourgogne.



Réseau	Les missions réalisées	Le matériel informatique utilisé
TER Bourgogne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des voyageurs</li> <li>- Information des voyageurs sur l'offre TER : horaires, jours de services, tarifs et correspondances</li> <li>- Information sur l'offre en temps réel (plan de transport adapté (grèves, travaux, etc.) et information perturbée inopinée</li> <li>- Information et prescription des produits et des services,</li> <li>- Création et vente des cartes régionales (<b>hors ASR/AIS</b>)</li> <li>- Vente des billets régionaux + billets à destination ou en provenance des régions ayant passé des accords avec le TER Bourgogne (Franche-Comté, Rhône-Alpes, Auvergne)</li> <li>- Vente des abonnements monomodaux et intermodaux</li> <li>- Gestion des après-ventes (échanges et remboursements des titres) et relation Bureau Comptable (BCC),</li> <li>- Encaissement pour les services Bourgogne Vélo, Vélostation, TER + Vélostation et le tarif groupe TER Bourgogne tribu</li> <li>- Encadrement de la partie back-office (comptage des caisses, contrôle des recettes, analyse et synthèse mensuelle, reversement, suivi des impayés pour les chèques et suivi des commissions cartes bleues...)</li> <li>- Gestion des réclamations (réclamations de 1<sup>er</sup> niveau pouvant être traitées directement ou réorientation vers le registre gare ou sur l'adresse postale du TER Bourgogne en cas de réclamation plus complexe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 PC (TPV) sous logiciel « mosaïque »</li> <li>- 4 écrans (mutualisés)</li> <li>- 4 imprimantes des titres « IER »</li> </ul>

## 2.2.b Conseil Général

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure pour le compte du Conseil Général des **missions de front-office** :

→ Informations relatives aux déplacements sur le réseau Transco.

→ vente de titres de transport sur support billettique des titres suivants :

Ticket Cote D'or Unité  
10 voyages  
40 voyages  
DUO 24h, DUO Hebdo et DUO mensuel  
Mensuel  
Tickets Proximités

→ création de supports billettiques sans contact et leur personnalisation

Il s'agit de la création d'un support billettique, qui s'effectue en 3 étapes : l'enregistrement, la personnalisation, l'activation.

Le Conseil Général a confié à son gestionnaire billettique, lors du lancement de sa billettique à l'été 2011, 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 et ce jusqu'à un volume maximum de 300 supports par an. 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

Lorsque le volume de 300 cartes personnalisées au cours d'une année calendaire a été atteint, les vendeurs de l'EVI invitent les clients à se rapprocher du gestionnaire billettique du Conseil Général.

→ Le SAV (Service Après Vente) support et la reconstitution de titres en billettique

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 du Conseil Général, ou de compléter le formulaire Transco prévu à cet effet en joignant la carte défectueuse à cet envoi. Ces documents sont ensuite transmis par l'EVI au gestionnaire billettique du Conseil Général.

L'EVI réalise également la prestation de SAV titre classique consistant à procéder au remboursement ou à l'échange d'un achat.

L'Espace de Vente Intermodal (EVI) assure également pour le compte du Conseil Général des **missions back-office** :

- expéditions au gestionnaire billettique du Conseil Général 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. Cet indicateur permettra d'alerter le Conseil Général à titre d'information lors de l'atteinte d'une volumétrie de confection de 300 cartes.

Réseau	Les missions réalisées	Le matériel informatique utilisé
TRANSCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la vente</li> <li>- l'information</li> <li>- La création et la personnalisation de cartes billettiques</li> <li>- La gestion des après-ventes supports et titres.</li> </ul> <p>Les tâches en fin de service:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emission des états de fin de séance comptable,</li> <li>- Comptage de caisses communes, comme actuellement : les modalités de répartition des ventes seront automatisées par les statistiques billettiques.</li> <li>- Contrôle des supports en échec de personnalisation, à l'aide des états automatisés de fin de service dit « statistique billettique »</li> <li>- Enregistrement des différents stocks des supports,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UC</li> <li>- logiciel applicatif TPV</li> <li>- cible de personnalisation</li> <li>- imprimante de support</li> <li>- imprimante reçu</li> <li>- webcam</li> <li>- scanner A6</li> <li>- afficheur client</li> <li>- module de sécurité SAM</li> <li>- HUB</li> <li>- Imprimante laser monochrome</li> <li>- Rouleur encreur datacard</li> </ul>

La maintenance du matériel du Conseil Général est assurée par son prestataire billettique.

Le Conseil Général 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 Général.

### 2.2.c Grand Dijon

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

➔ Informations relatives aux déplacements sur le réseau Divia.

➔ vente de la gamme commerciale des titres de transports Divia sur support billettique et des titres intermodaux suivants :

TER Bourgogne / Franche Comté pour la part Divia  
DUO 24h, DUO Hebdo, DUO mensuel

➔ Création de supports billettiques sans contact et leur personnalisation

Il s'agit de la création d'un support billettique, qui s'effectue en 3 étapes : l'enregistrement, la personnalisation, l'activation.

Le Grand Dijon a confié à son gestionnaire billettique, 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 du Grand Dijon, 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 au gestionnaire billettique du Grand Dijon.

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 Divia Vélo

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

- expéditions au gestionnaire billettique du Grand Dijon 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. A noter que le Grand Dijon a choisi une facturation au réel du nombre de cartes personnalisées, au prix unitaire de 3€ HT par carte. Une facturation du nombre de cartes personnalisées réellement effectuées sera réalisée chaque trimestre.

Réseau	Les missions réalisées	Le matériel informatique utilisé
<b>DIVIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'information</li> <li>- la vente de titres sur supports billettiques</li> <li>- la vente et l'encaissement de l'offre Divia Vélo</li> <li>- La création et la personnalisation de cartes billettiques</li> <li>- La gestion des après-ventes supports et titres.</li> <li>- Les tâches en fin de service:</li> <li>- Emission des états de fin de séance comptable,</li> <li>- Comptage de caisses communes, comme actuellement : les modalités de répartition des ventes seront automatisées par les statistiques billettiques.</li> <li>- Contrôle des supports en échec de personnalisation, à l'aide des états automatisés de fin de service dit « statistique billettique »</li> <li>- Enregistrement des différents stocks des supports,</li> </ul>	A titre provisoire, un terminal point de vente simplifié

La maintenance du matériel du Grand Dijon est assurée par son prestataire billettique.

Le Grand Dijon 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 Grand Dijon.

## 2.2.d Pour les 3 Partenaires

Les missions réalisées par l'EVI pour les 3 réseaux sont :

Réseau	Les missions réalisées	Le matériel informatique utilisé
<b>TER Bourgogne, Transco et Divia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestion et suivi des stocks par le chef d'équipe</li><li>- Information touristique (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...</li><li>- Conseil clientèle en dehors des missions postées :<ul style="list-style-type: none"><li>• privilégier l'accueil et l'information sur tous les modes dès l'entrée dans l'EVI</li><li>• 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</li><li>• information sur les services de mobilité, et particulièrement ceux qui sont disponibles en gare : location de vélo, covoiturage, autopartage, etc.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Matériel mutualisé</li><li>- 4 caisses communes</li><li>- 4 lecteurs de cartes bleues</li><li>- 4 lecteurs de chèques</li><li>- 2 tablettes numériques</li></ul>

L'ensemble des missions réalisées à l'EVI pour chaque Partenaire et les 3 partenaires ensemble est repris en annexe A à la Convention.

### **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 le TER Bourgogne, 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
- charges locatives et d'entretien, nettoyage des locaux et des vitreries
- charges de télécommunications (hors charges facturées au réel)
- divers

Coûts au réel:

- charges de télécommunication spécifiques
- ouverture exceptionnelle de l'EVI à la demande d'un Partenaire et à sa charge
- commission carte bleue

Par ailleurs, le Grand Dijon a choisi une facturation forfaitaire par support billettique personnalisé par l'EVI pour un montant unitaire de 3€ HT par carte dès la première carte.

### 3.2 Coût forfaitaire du service pour les années 2014 à 2016

Les prestations assumées forfaitairement par la SNCF sont affectées à chacune des Parties 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 des forfaits en 2014 en € HT CE janvier 2014	Date de Mise en application	Forfait affecté à Grand Dijon par le biais de Kéolis	Forfait affecté au Conseil Général	Forfait affecté à la Région Bourgogne	Forfait affecté à la SNCF*	Total des affectations hors coût au réel
<i>Prestations assurées par l'activité TER :</i>						
<i>Espace de Vente Intermodal hors loyer</i>	1er janvier 2014	54 146	49 478	363 150	0	466 775
<i>Loyer</i>	1er janvier 2014	11 414	10 430	76 552	39 521	137 917
<b>Total</b>		<b>65 560</b>	<b>59 908</b>	<b>439 702</b>	<b>39 521</b>	<b>604 691</b>
% (à titre informatif)		10.8%	9.9%	72,7%	6.6%	100%
% (à titre informatif)		10.8%	9.9%	79.3 %		100%

Le devis est présenté en annexe B de la Convention.

\* à noter qu'à titre exceptionnel, la SNCF accepte de prendre en charge pour les années 2014, 2015 et 2016 une partie du loyer.

L'ensemble des montants présentés dans le tableau ci-dessus, seront indexés pour les années 2015 et 2016 selon la formule d'indexation précisées 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 partenaires 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 la SNCF afférente à chaque Partenaire s'effectuera trimestriellement. Pour l'année 2014, les montants trimestriels sont les suivants :

Montants trimestriels 2014 en € HT CE 2014	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Total 2014
Grand Dijon (Kéolis)	16 390	16 390	16 390	16 390	65 560
Conseil Général	14 977	14 977	14 977	14 977	59 908
Région Bourgogne*	109 925.5	109 925.5	109 925.5	109 925.5	439702

\* la participation financière de la Région Bourgogne est prise en compte par la Convention d'exploitation TER Bourgogne au travers du forfait de charges C1. A ce titre, toutes les stipulations de cette convention

d'exploitation s'appliquent, en particulier la possibilité pour la Région d'exercer le droit de contrôle sur l'exécution du service tel que défini à l'article V.1 de la convention d'exploitation TER Bourgogne.

Les coûts au réel évoqués à l'article 3.1 seront imputés au Conseil Général et au Grand Dijon (à travers son exploitant Kéolis) à terme échu en sus de chaque facture trimestrielle forfaitaire, sur la base d'un relevé des frais constatés pour chacun. Il en est de même des coûts des personnalisations de supports billettiques pour le Grand Dijon qui a choisi une facturation forfaitaire par support billettique personnalisé par l'EVI pour un montant unitaire de 3€ HT par carte dès la première carte. Les coûts au réel éventuellement imputables à la Région Bourgogne sont pris en compte par la Convention d'exploitation TER Bourgogne.

La facture trimestrielle établie par la SNCF à l'attention du Conseil Général et du Grand Dijon (à travers son exploitant KEOLIS) précisera les montants hors taxes, ainsi que le taux et le montant de la TVA applicable à la date de facturation.

### 3.4 Formule d'indexation

Les sommes visées pour l'année 2014 au présent article 3 seront révisées annuellement à la date anniversaire de la présente convention pour les années 2015 et 2016, par application de la formule suivante :

$$P(n) = P(n-1) * [0.125 + 0.275 * (ICHTrev-TS-SAS (n) / ICHTrev-TS-SAS (n-1)) + 0.275 * (ICHTrev-TS-TE (n) / ICHTrev-TS-TE (n-1)) + 0.325 * (série insee(001570016) (n) / série insee(001570016) (n-1))]$$

Dans laquelle :

P(n) représente le prix forfaitaire annuel de l'année n révisé, hors TVA ;  
P(n-1) représente le prix forfaitaire de base de l'année n-1, hors TVA,

ICHTrev-TS est l'indice du coût horaire du travail révisé  
Série insee (001570016) est l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français , en remplacement du FMOABE0000

ICHTrev-TS-SAS (n) et ICHTrevTS-TE (n) et FMOABE0000 (n) sont les valeurs en janvier n des indices :

ICHTrev-TS-SAS du secteur « Services administratifs, soutien » publié par l'Insee (identifiant 1565196)

ICHTrev-TS-TE du secteur « Transport et entreposage », publié par l'Insee (identifiant 1567387)

Série insee (001570016) (indice remplaçant l'Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - A10 BE - Ensemble de l'industrie - Base 2010

ICHTrev-TS-SAS (n-1) et ICHTrevTS-TE (n-1) et FMOABE0000 (n-1) sont les valeurs correspondantes des indices en janvier de n-1:

L'indice ICHTrev-TS-TE étant à publication trimestrielle, la valeur de référence de janvier est celle du 1er trimestre de l'année.

Les parties conviennent que si au moment d'effectuer le ou les premiers appels de fonds certains de ces indices n'ont pas encore été publiés pour leur valeur de janvier, l'indexation sera calculée sur la dernière valeur connue de ces indices. La régularisation 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 la SNCF par le Conseil Général et le Grand Dijon (à travers son exploitant Kéolis) au titre de la Convention seront payées dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la facture adressée par voie recommandée à compter du 15ème jour ouvré du premier mois de chaque trimestre civil. 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..

Le Conseil Général et le Grand Dijon (à travers son exploitant Kéolis) se libéreront des sommes dues au titre de la Convention par virement bancaire au compte de la SNCF, avec reprise de la référence figurant sur la facture établie par la SNCF.

Bénéficiaire	Etablissement Agence	Code Etablissement	Code Guichet	N° de compte	Clé
SNCF TER	Agence centrale de la Banque de France à PARIS	30001	00064	00000036177	52

#### **ARTICLE 4 – GOUVERNANCE**

Le suivi des missions assurées au sein de l'EVI pourra s'organiser avec et en même temps que le suivi de la gestion de PEM, prévu dans le cadre de la convention d'exploitation et de gestion de la plateforme du PEM de Dijon-ville.

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 commun à cet ensemble (EVI, plateforme PEM) pourra être composé comme suit :

- un représentant du Grand Dijon
- un représentant du Conseil général de Cote D'Or
- un représentant de la Région Bourgogne
- un représentant de la SNCF/ Gares et Connexions
- un représentant de la SNCF/TER

En tant que de besoin, il pourra associer :

- 1 représentant d'EFFIA Synergie
- 1 représentant d'EFFIA Stationnement
- 1 représentant de l'exploitant du réseau DIVIA

Présidé par la SNCF, 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 au-delà de 2014 et de partager les résultats d'enquêtes clients ou de mesures de la fréquentation.

Il aura également pour vocation de définir un cadre contractuel au-delà de 2016 pour l'EVI. Pour se faire, les parties conviennent d'engager une réflexion à mi-parcours, en juin 2015, pour convenir ensemble des modalités de poursuite des missions du gestionnaire TER Bourgogne au sein de l'EVI et d'étudier les conditions financières de l'EVI, pour anticiper le futur cadre conventionnel au regard des conditions de loyer et de charges facturées par Gares et Connexions (tarifs 2017).

#### **ARTICLE 5 : 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 qu'il n'induisse pas une modification de l'économie générale de



la Convention, 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 6 : Entrée en Vigueur et Terme de la Convention**

La Convention entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Son terme est fixé au 31 décembre 2016, les engagements financiers des Partenaires continuant d'être régis au-delà de ce terme si nécessaire, conformément à l'article 3 ci-dessus pour assurer le parfait paiement de toutes les sommes dues à la SNCF au titre de la Convention.

En tout état de cause, au vu de la nécessité pour la SNCF 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 2016 leur volonté de prolonger les missions du gestionnaire TER Bourgogne au sein l'EVI qui seront alors à arrêter entre les Parties dans un nouveau cadre conventionnel pluriannuel.

## **ARTICLE 7 : Disposition diverses**

Les annexes A et B font partie intégrante de la Convention

Fait à Dijon, le ....., en quatre exemplaires originaux.

**SNCF – Directeur d'Activité TER Bourgogne**

**Communauté de l'Agglomération Dijonnaise**

Dominique DEVIN

François REBSAMEN

**Conseil Général de la Côte d'Or**

**Région Bourgogne**

François SAUVADET

François PATRIAT




## ANNEXE A- 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 la SNCF par les Partenaires. Ci-dessous, la liste exhaustive des missions réalisées par thématique pour le compte de chacun des Partenaires par thématique.

			
<b>INFORMATION</b>			
Horaire	X	X	X
Itinéraire	X	X	X
Tarifaire	X	X	X
Service Vélo station	X	X	
Service Bourgogne Vélo	X		
Service Divia Vélo		X	
Distribution des fiches horaires	X	X	X
Approvisionnement des supports de documents	X	X	X
Affichages dans les panneaux d'information	X	X	X
Information en temps réel situation perturbée	X		
Relais campagnes de communication	X		
Information sur les lieux remarquables et services en gare	X	X	X
<b>VENTE</b>			
Billets de train	X		
Gestion des billets groupes de voyageurs	X		
Billets à l'unité	X	X	X
Cartes de réduction régionales	X		
Abonnements hebdomadaires	X	X	
Abonnements mensuels	X	X	
Abonnements annuels (AIE)	X		
Cartes multi voyages		X	X
Vente des cartes sans contact anonyme		X	X
Personnalisation des cartes sans contact		X	X
Personnalisation des clés USB sans contact		X	X
Abonnements Vélo station	X	X	
Abonnements Bourgogne Vélo	X		
Abonnements Divia Vélo		X	
<b>APRES VENTE</b>			
Gestion des annulations de billets	X		X
Gestion des remboursements de billets	X		
Gestion des remboursements de titres sans contact		X	X
Gestion des réclamations de niveau 1 (dont la réponse peut être communiquée directement au client)	X		

## 1.1 La gestion des ventes et le suivi comptable

### Les missions liées à la gestion de la vente

  <b>ETTES FRONT OFFICE</b>			
Encaissement des ventes par transporteur	X	X	X
Préparation des fins de service par transporteur	X	X	X
<b>GESTION DES RECETTES BACK OFFICE</b>			
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		
Préparation et suivi des enlèvements BRINKS	X	X	X
Approvisionnement des fonds de caisse	X	X	X
Comptage de chaque séance de vente (espèces, chèques, CB)	X	X	X
Contrôle contradictoire mensuel avec l'exploitant billettique du réseau	X	X	X
<b>STOCKS</b>			
Gestion des stocks de supports de titres	X	X	X
Gestion des stocks de supports sans contacts		X	X
Gestion des stocks des fiches horaires des réseaux	X	X	X
Gestion des stocks d'enveloppe de billets train	X		
Gestion des stocks des pochettes d'abonnement	X		
Archivage des liasses d'abonnement scolaire	X		

## Annexe B - Devis 2014



### Proposition 2014

Sur base des nouveaux horaires souhaités par les partenaires

<b>Espace de Vente Intermodale de Dijon</b>	
<i>Lundi à Samedi : 5H45 - 21H00</i>	
<i>Dimanche : 9h00 - 21h00</i>	
Commercialisation & Information des réseaux TER - Divia - Transco	
Billettique Divia -Transco avec personnalisation	
Commercialisation Divia vélo / Bourgogne vélo / vélostation	
Encasement Groupes TER	

<b>Exploitation EVI 2014 - Montants en € HT par an</b>	
--	--

<b>Ressources Humaines</b>	
Conseillers en Inter modalité	
6,7 conseiller-vendeurs, spécialisés en inter modalité régionale *	286 769 €
Personnalisation Grand Dijon (3€/carte) facturée au réel **	
Valorisation heures de nuit et dimanches/jours fériés	8 127 €
Primes EFFIA animation vendeurs (selon accord ent 2014)	14 621 €
1 agent polyvalent (adjoint - comptabilité/recette - vente)	52 528 €
<b>Management</b>	
1 Responsable encadrement mutualisé	68 538 €

<b>Maintenance et coûts de fonctionnement ***</b>	
Licences et maintenance matériel Informatique EFFIA	1 833 €
Entretien, maintenance et charges de l'espace	8 549 €
Maintenance et abonnements TPE + lecteurs de chèques	5 356 €
Entretien des Tenues fournies	1 236 €
Fournitures et consommables d'exploitation	3 090 €
EDF professionnel	6 180 €
Téléphone + adsl	2 266 €
Frais de comptage contradictoire + Transport de fond	6 180 €
Maintenance photocopieur	412 €
Assurances EVI (quote part Assurance multirisques et impôts )	3 090 €

Ménage - entretien (prise en charge SNCF)	- €
Locaux (refacturation au réel)	- €

<b>Prix total (HT) / an ****</b>	<b>466 775 €</b>
<b>Prix total (HT) / mois</b>	<b>38 898 €</b>

\* Personnalisation CG21 incluse pour un forfait 300 cartes personnalisées/an. Au-delà, 3€/carte

\*\* Facturation au réel à 3€/carte

\*\*\* hors maintenance des systèmes informatiques et billettiques Divia/Transco

\*\*\*\* hors charges au réel (Loyer G&C, commission CB, chèques impayés et affranchissement)

\*\*\*\*\* hors renfort rentrée scolaire et confection abonnements scolaires TER Bourgogne

Remarque : la gestion des pics de fréquentation est gérée par bon de commande à part.