

REGION BRETAGNE

n° 19\_DITMO\_01

CONSEIL REGIONAL

20 et 21 juin 2019

DELIBERATION

**Convention pour l'organisation et le financement du TER BreizhGo  
Protocole d'intention entre la Région Bretagne et SNCF**

Le Conseil régional convoqué par son Président le 28 mai 2019, s'est réuni le vendredi 21 juin 2019 au siège de la Région Bretagne, sous la présidence de Monsieur Loïg CHESNAIS-GIRARD, Président du Conseil régional.

**Etaient présents** : Monsieur Olivier ALLAIN, Madame Sylvie ARGAT-BOURIOT, Monsieur Eric BERROCHE, Madame Mona BRAS, Madame Georgette BREARD, Monsieur Pierre BRETEAU (jusqu'à 10h), Monsieur Gwenegan BUI (jusqu'à 12h), Monsieur Thierry BURLOT (à partir de 9h15), Madame Gaby CADIOU, Madame Fanny CHAPPE, Monsieur Loïg CHESNAIS-GIRARD, Monsieur André CROCQ (jusqu'à 11h50), Madame Delphine DAVID (à partir de 9h30), Monsieur Gérard DE MELLON, Monsieur Stéphane DE SALLIER DUPIN (jusqu'à 12h30), Madame Virginie D'ORSANNE, Madame Laurence DUFFAUD, Monsieur Richard FERRAND, Madame Laurence FORTIN, Madame Anne GALLO, Madame Evelyne GAUTIER-LE BAIL, Monsieur Karim GHACHEM, Madame Anne-Maud GOUJON, Madame Sylvie GUIGNARD, Madame Claire GUINEMER, Monsieur Philippe HERCOUËT, Monsieur Bertrand IRAGNE (à partir de 9h45), Madame Elisabeth JOUNEAUX-PEDRONO, Monsieur Roland JOURDAIN, Monsieur Pierre KARLESKIND, Monsieur Gérard LAHELLEC, Madame Isabelle LE BAL, Monsieur Jean-Michel LE BOULANGER, Monsieur Olivier LE BRAS, Monsieur Raymond LE BRAZIDEC, Madame Agnès LE BRUN, Monsieur Patrick LE DIFFON, Monsieur Marc LE FUR (jusqu'à 12h30), Monsieur Patrick LE FUR, Madame Gaël LE MEUR, Madame Nicole LE PEIH, Monsieur Alain LE QUELLEC, Madame Gaël LE SAOUT, Madame Christine LE STRAT, Monsieur Christian LECHEVALIER, Madame Lena LOUARN, Monsieur Bernard MARBOEUF (jusqu'à 11h), Monsieur Martin MEYRIER (jusqu'à 10h15), Monsieur Philippe MIAILHES, Monsieur Paul MOLAC, Madame Gaëlle NICOLAS (jusqu'à 12h40), Madame Gaëlle NIQUE, Madame Anne PATAULT, Madame Isabelle PELLERIN, Monsieur Gilles PENNELLE, Monsieur Stéphane PERRIN, Monsieur Maxime PICARD, Monsieur Bertrand PLOUVIER (jusqu'à 9h40), Monsieur Bernard POULIQUEN, Monsieur Pierre POULIQUEN, Monsieur Bruno QUILLIVIC (jusqu'à 11h), Monsieur Dominique RAMARD (à partir de 9h30), Madame Emmanuelle RASSENEUR (à partir de 9h50), Madame Agnès RICHARD, Madame Claudia ROUAUX, Monsieur Stéphane ROUDAUT, Madame Catherine SAINT-JAMES, Madame Forough SALAMI-DADKHAH, Monsieur Emeric SALMON, Madame Hind SAOUD (à partir de 10h), Monsieur Sébastien SEMERIL (jusqu'à 11h40), Madame Renée THOMAÏDIS, Madame Anne TROALEN, Monsieur Hervé UTARD (à partir de 9h30), Madame Anne VANEECLOO, Madame Gaëlle VIGOUROUX, Madame Sylvaine VULPIANI (jusqu'à 11h50).

**Avaient donné pouvoir** : Monsieur Pierre BRETEAU (pouvoir donné à partir de 10h), Monsieur Gwenegan BUI (pouvoir donné à Madame Gaëlle NICOLAS à partir de 9h15), Monsieur Marc COATANÉA (pouvoir à Monsieur Karim GHACHEM), Monsieur André CROCQ (pouvoir donné à Madame Laurence DUFFAUD à partir de 11h50), Madame Delphine DAVID (pouvoir donné à Monsieur Bernard MARBOEUF jusqu'à 9h30), Monsieur Stéphane DE SALLIER DUPIN (pouvoir donné à Madame Claire GUINEMER à partir de 12h30), Madame Kaourintine HULAUD (pouvoir donné à Madame Anne TROALEN), Monsieur Jean-Yves LE DRIAN (pouvoir donné à Madame Fanny CHAPPE), Monsieur Marc LE FUR (pouvoir donné à Madame Agnès LE BRUN à partir de 12h30), Monsieur Bernard MARBOEUF (pouvoir donné à Monsieur Patrick LE DIFFON à partir de 11h), Monsieur Martin MEYRIER (pouvoir donné à Madame Anne PATAULT à partir de 10h15), Madame Gaëlle NICOLAS (pouvoir donné à Madame Sylvie GUIGNARD à partir de 12h40), Monsieur Bertrand PLOUVIER (pouvoir donné à Madame Delphine DAVID à partir de 9h40), Monsieur Bruno QUILLIVIC (pouvoir donné à Madame Gaëlle NICOLAS à partir de 11h puis à Madame Anne-Maud GOUJON à partir de 12h40), Monsieur Dominique RAMARD (pouvoir donné à Monsieur Philippe HERCOUET jusqu'à 9h30), Madame Emmanuelle RASSENEUR (pouvoir donné à Madame Sylvaine VULPIANI jusqu'à 9h50), Monsieur David ROBO (pouvoir donné à Monsieur Stéphane ROUDAUT), Madame Hind SAOUD (pouvoir à Madame Catherine SAINT-JAMES jusqu'à 10h), Monsieur Sébastien SEMERIL (pouvoir donné à Monsieur Hervé UTARD à partir de 11h40), Madame Sylvaine VULPIANI (pouvoir donné à Madame Emmanuelle RASSENEUR à partir de 11h50), Madame Martine TISON (pouvoir donné à Monsieur Marc LE FUR jusqu'à 12h 30 puis à Madame Isabelle LE BAL à partir de 12h30).

Vu le Code général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4111-1 et suivants ;

Après avoir pris connaissance de l'avis formulé par le Conseil Economique Social et Environnemental lors de sa réunion du 11 juin 2019 ;

Vu l'avis de la Commission Aménagement du territoire en date du 13 juin,

Vu l'avis de Commission Finances et Affaires générales en date du 17 juin,

Au vu du rapport présenté par Monsieur le Président du Conseil régional,

Et après avoir délibéré ;

### DECIDE

#### (Le groupe Droite, Centre et Régionalistes, s'abstient)

- **d'AUTORISER** le Président à signer le protocole d'intention relatif à l'organisation et au financement du TER BreizhGo avec SNCF ;
- **d'AUTORISER** le Président à valider l'application à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019 des dispositions en matière de liberté tarifaire telles que prévues par le décret n°2016-327 du 17 mars 2016 sur l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs ;
- **de DELEGUER à la commission permanente** l'approbation de la convention pour l'organisation et le financement du TER BreizhGo 2019-2028 ainsi que pour l'approbation de tous les actes liés à la mise en œuvre de cette liberté tarifaire ;
- **d'AFFECTER** un montant de 61 202 000 € en fonctionnement (paiement de juin à décembre 2019).

Le Président,



Loïc CHESNAIS-GIRARD



TRANSPORT PUBLIC RÉGIONAL  
Un réseau pour tous, un service pour chacun



# Protocole d'accord entre la Région Bretagne et SNCF Mobilités déterminant les éléments structurants de la future Convention TER BreizhGo

Entre :

La **Région Bretagne**, dont le siège se situe 283, avenue du Général Patton, CS 21101 - 35711 RENNES Cedex, représentée par Monsieur Loïg Chesnais-Girard, agissant en sa qualité de Président du Conseil Régional de Bretagne dûment autorisé à signer le présent protocole en vertu d'une délibération de la session plénière du 20 juin 2019 ; ci-après dénommée "la Région",

D'une part,

Et :

**SNCF Mobilités**, Établissement public industriel et commercial inscrit au Registre du Commerce des Sociétés de Bobigny sous le n° 552 049 447, dont le siège est à Saint Denis (93200), 9, rue Jean-Philippe Rameau, représenté par Monsieur Laurent BEAUCAIRE, Directeur Régional TER BRETAGNE, dûment habilité à cet effet ; ci-après dénommé, "SNCF Mobilités",

D'autre part,

Dans ce document, la Région et SNCF Mobilités sont dénommées les « Parties ».

## Préambule

Le service ferroviaire régional de transport de voyageurs TER BreizhGo est défini et financé par la Région et exploité par SNCF Mobilités, dans le cadre d'une convention relative à l'organisation et au financement du service public de transport régional de voyageurs, conclue en application de l'article L.2121-4 du code des transports (ci-après désignée « la Convention TER »).

Cette convention a été conclue le 13 mars 2007 pour une durée initiale de 7 ans. Elle a été prolongée par avenants successifs et arrive à échéance le 31 mai 2019.

SNCF Mobilités et la Région ont engagé des discussions dès la fin de l'année 2017 pour la conclusion d'une nouvelle convention d'exploitation des services ferroviaires régionaux.

La Région a pu formuler les grands objectifs de cette future convention. Ils s'organisent autour de six thèmes :

- 1) **La Qualité de Service** : Le véritable enjeu est de poursuivre l'amélioration de la qualité de service (temps de parcours, régularité, vie à bord, information en situations perturbées) afin de procurer au train un avantage comparatif face à « l'autosolisme ».
- 2) **L'Innovation** : la direction régionale TER Bretagne de SNCF Mobilités doit développer des solutions compétitives en tant qu'actrice de la mobilité et être en capacité de « faire vivre » ces innovations durablement, au meilleur coût.
- 3) **Se concentrer en priorité sur le train**, tout en veillant à une bonne complémentarité avec les autres modes de transport.
- 4) **La prise de risque de l'opérateur** : la Région attend de SNCF Mobilités qu'elle soit en mesure d'assurer la responsabilité d'un transporteur portant les risques industriels et commerciaux.
- 5) **La transparence** : SNCF Mobilités doit pouvoir être en mesure d'afficher un niveau de transparence vis-à-vis de la Région (reporting de production et financier), lui permettant de piloter au mieux la future Convention TER BreizhGo.
- 6) **La maîtrise de la contribution régionale** : Le protocole d'intention relatif à la mise en œuvre du service ferroviaire dans le cadre du projet Bretagne à Grande Vitesse signé le 24 avril 2015 avait posé les bases financières de la future Convention TER. Il est donc attendu une parfaite maîtrise des charges d'exploitation et un dynamisme des recettes pour contenir la contribution régionale.

De nombreux échanges techniques entre les Parties ont permis d'avancer dans les négociations et d'arrêter.

Les principes directeurs de la nouvelle Convention TER 2019-2028 ont été arrêtés par les Parties.

Afin de permettre la finalisation de cette nouvelle Convention TER BreizhGo, les Parties ont convenu du présent protocole :

## Article 1 - Objet du protocole d'accord

Ce présent protocole a pour objet de :

- définir la durée de la future Convention TER BreizhGo entre la Région et SNCF Mobilités,
- définir les dispositions financières de la future Convention TER BreizhGo,
- d'acter les grandes orientations techniques et contractuelles qui guideront notamment les Parties pour la rédaction de la future Convention TER BreizhGo par laquelle la Région confie à SNCF Mobilités le droit exclusif d'exploiter le Service,
- d'activer la liberté tarifaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019,
- de proroger temporairement l'actuelle Convention dans l'attente de la signature de la future Convention TER BreizhGo, étant entendu que les 2 Parties feront les meilleurs efforts pour signer cette dernière dans les plus brefs délais, et au plus tard le 31 décembre 2019.

## Article 2 - Durée de la future Convention TER BreizhGo

Les Parties conviennent que la future Convention TER BreizhGo entre en vigueur au 1er janvier 2019 pour une durée de 10 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2028.

## Article 3 - Dispositions financières de la future Convention TER BreizhGo

### a) Les charges d'exploitation

Les charges d'exploitation se décomposent en trois parties :

- Des charges forfaitaires appelées « C1 », indexées chaque année et dont le risque industriel est assumé par SNCF Mobilités. Ces charges comprennent notamment les dépenses de conduite et d'accompagnement, de maintenance du matériel roulant, d'énergie, de distribution et de structure.
- Des charges ad valorem appelées « C2 », dont SNCF Mobilités n'a pas la totale maîtrise, et résultant notamment des dispositions des documents de référence spécifiques (Document de référence du Réseau, Document de référence Gare), ou de dispositions légales et réglementaires. Ces charges comprennent notamment les péages, une partie des charges au sol et une partie des charges fiscales.
- Des charges ponctuelles appelées « C3 », correspondant à un besoin spécifique sur une année précise. Ces charges ont une composant forfaitaire et/ou ad valorem. Une partie des dépenses de communication adossées au plan d'action commerciale figurent notamment dans ce poste de charges.

Les grands principes conclus par les Parties sur les charges d'exploitation sont les suivants :

- Un plan de transport augmenté de 11% par rapport à l'année 2014, correspondant au plan de transport 2019 lié à la mise en service de la LGV en juillet 2017 et portant le nombre de train.km théoriques à 8 208 410 train.km
- Une réorganisation de la relation aux voyageurs notamment sur les aspects distribution des titres de transport, information voyageurs et gestion des situations perturbées, avec notamment le déploiement d'équipes mobiles sur l'ensemble du réseau TER Breizhgo.

**Il est convenu entre les Parties un montant annuel de charges forfaitaires C1 de  
98,59 M€ sur la période 2019-2028 (montant en € 2019).**

Ce montant est indexé annuellement comme indiqué à l'article 4.

## b) Les recettes d'exploitation

Un autre principe a été défini par les Parties sur les recettes. SNCF Mobilités s'engage sur une trajectoire des recettes (objectif annuel de recettes directes : ORD) sur la période 2019-2028 correspondant à une augmentation de +23 % entre 2017 et 2028.

La trajectoire de recettes directes est définie dans le tableau ci-dessous :

En k€ (à iso gamme tarifaire août 2019)

	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2028/2017
Recettes directes	40 442	43 549	45 519	46 465	47 613	48 273	48 268	48 264	48 747	49 234	49 726	23,0%

Cette trajectoire est associée à une clause de correction de la trajectoire recettes dans les cas suivants :

- Non réalisation du plan de transport commandé. En effet, au-delà d'une bande passante de +/-2,5% des trains-km du plan de transport commandé annuellement, la trajectoire recettes est actualisée au prorata du plan de transport non réalisé.
- Modification de la gamme tarifaire : ajustement à réaliser sur la base d'une étude d'impact sur la durée de la trajectoire de recettes.
- Modification de la part des occasionnels dans le trafic TER avec une bande passante de +/- 4 pts : sur la base d'une analyse des causes et d'une estimation de l'impact financier partagée entre les Parties, la Région prend en charge cet impact à travers la baisse de l'ORD.

Par ailleurs, les Parties conviennent d'un dispositif de partage des pertes et des excédents de recettes par rapport à la trajectoire contractualisée :

- Lorsque les Recettes Réelles directes comptabilisées sur une année se situent dans une fourchette entre 0% et 6% par rapport à l'ORD de la même année, la Région et SNCF Mobilités se partagent la moitié de l'écart constaté soit 50% pour la Région et 50% pour SNCF Mobilités.
- Lorsque les Recettes Réelles directes comptabilisées sur une année se situent dans une fourchette entre 0% et -2% par rapport à l'ORD de la même année, SNCF Mobilités supporte 60% de l'écart et la Région 40% de l'écart.
- Lorsque les Recettes Réelles directes comptabilisées sur une année se situent dans une fourchette entre -2% et -6% par rapport à l'ORD de la même année, SNCF supporte 75% de l'écart et la Région 25% de l'écart.
- Lorsque les Recettes Réelles directes comptabilisées sur une année sont supérieures à 6% ou inférieures à -6% par rapport à l'ORD de la même année, il est convenu que les Parties se revoient pour redéfinir l'objectif de recettes.

## c) Synthèse financière pour l'année 2019

**Pour l'année 2019, la contribution financière régionale prévisionnelle est évaluée à 101,73 M€ HT. Cette dernière fera l'objet d'une régularisation sur la base des mécanismes contractuels et de la fourniture des justificatifs associés définis dans la future Convention TER BreizhGo.**

La contribution financière intègre l'application de la taxe sur les salaires pour un montant de 2,25M€. Cette charge nouvelle pour les régions fait l'objet de discussions entre l'Etat, Régions de France et SNCF. Pour éviter une nouvelle charge non compensée pour les régions, le Gouvernement a posé le principe d'une neutralité dans l'application de cette nouvelle disposition par des minorations de taxes prélevées auprès de SNCF. Régions de France a demandé à SNCF d'appliquer la neutralité aux bornes de chaque Région. La Région

Bretagne suit avec attention l'application finale des mesures qui doivent être formalisées pour préserver les intérêts respectifs de la Région Bretagne et de SNCF.

La structuration de cette contribution régionale pour l'année 2019 est détaillée dans le tableau ci-après :

Aux CE 2019 :

K€	2019
C1 nouveau périmètre	98 586
C2 nouveau périmètre	49 493
C3	360
Recettes	- 46 708
<b>Contribution financière HT</b>	<b>101 730</b>

## Article 4 - Les grandes orientations de la prochaine Convention TER BreizhGo : mécanismes contractuels

### a) L'indexation du C1

Le montant des charges forfaitaires C1 est indexé chaque année à partir de 2020 par une formule d'indexation qui s'appuie sur la structure des charges par grandes catégories. A chacune des catégories s'applique un indice représentatif de l'évolution de ces coûts.

Les Parties se sont accordées sur la formule d'indexation suivante :

$$C_{1(N)} = (C_{1(N-1)} + C'_{1(N-1)}) * I_N$$

$$I_N = 70\% \left[ K + \frac{ICHT - IME_N}{ICHT - IME_{N-1}} \right] + 22,2\% \left( \frac{IPC_N}{IPC_{N-1}} \right) + 1,4\% \left( \frac{FODC4_N}{FODC4_{N-1}} \right) + 6,4\% \left[ 45\% \frac{ARENH_N}{ARENH_{N-1}} + 55\% \frac{PSPOT_N}{PSPOT_{N-1}} \right]$$

En outre, chaque année, le C1 peut être ajusté pour prendre en compte des évolutions du Service convenues par voie d'avenant entre les Parties.

Les différentes catégories prises en compte pour le calcul de l'indexation sont :

- La masse salariale pondérée à hauteur de 70% (indice ICHT-IME - coût horaire du travail, tous salariés confondus dans les industries mécaniques et électriques, charges comprises),
- Les dépenses diverses pondérées à hauteur de 22,2% (indice IPC - prix à la consommation),
- Et l'énergie (électrique et thermique), pondérée à hauteur de 7,8% (indices ARENH - Accès Régulé à l'électricité d'origine Nucléaire historique fixée par décret, PSPOT - variation du prix moyen des prix spots de la pointe (publiés par la bourse EPEX) ; la pointe est définie sur EPEX Spot comme le produit « Bloc Peakload portant sur les heures 9 à 20 » ; et FODC4 - prix hors TVA du fioul domestique).

Pour tenir compte de l'effet Glissement Vieillesse et Technicité (GVT) propre à l'entreprise SNCF, il est convenu d'intégrer une constante K sur la masse salariale évaluée. K est une constante égale à l'écart entre l'évolution de la Rémunération Moyenne du Personnel en Place (RMPP) et l'évolution de l'indice ICHT-IME, entre l'année N et N-1. K est une valeur comprise entre 0 et 1%, son niveau maximum varie selon le palier de l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME :

- Si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est comprise entre 0% et 1,5%, alors K est plafonnée à 1%,
- Si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est comprise entre 1,5% et 3,5%, alors K est plafonnée à (3,5 %-variation annuelle ICHT-IME)/2,

- Si l'évolution annuelle de l'indice ICHT-IME est supérieure à 3,5%, alors  $K=0$  %.

Une clause de revoyure entre les deux Parties de la formule d'indexation est prévue en 2024 sur la base de l'évolution des coûts salariaux observés et de l'analyse des comptes de résultat par nature.

#### b) La réfaction de charges et les pénalités pour non réalisation d'offre

##### Mécanismes retenus entre les deux Parties pour la future convention TER

###### ➤ Réfaction de charges

La Région et SNCF Mobilités ont défini les principes suivants :

- Un train qui ne roule pas doit faire l'objet d'une réfaction des charges quelle qu'en soit la cause,
- En cas de suppression d'offre au-delà du seuil de 2,5% de train.km supprimés, la Région ne pourra subir de préjudice financier résiduel après application cumulée des 4 dispositifs contractuels :
  - (i) réfaction de charges,
  - (ii) correction de la trajectoire recettes au-delà du seuil de 2,5% de trains supprimés,
  - (iii) clause de partage des excédents/pertes de recettes,
  - (iv) diminution des péages constatés.

Si tel était le cas, SNCF Mobilités compenserait la Région pour que le bilan soit neutre.

SNCF Mobilités s'engage à rembourser 2€ le train.km commandé (offre de référence) non réalisé substitué ou non (sans franchise), et dans une limite de 30 000 train.km si substitution.

###### ➤ Pénalités

Pour les causes directement sous sa responsabilité (causes TER), SNCF Mobilités devra verser en complément de la réfaction des charges une pénalité libératoire à la Région à hauteur de :

- 2€ par train.km commandé supprimé substitué par autocar,
- 5€ par train.km commandé supprimé non substitué par autocar.

Pour ce principe complémentaire, une franchise sera appliquée sur 0,3% de l'ensemble des train.km commandés (offre de référence).

#### c) Le Suivi de la qualité

La Région définit le niveau de la qualité de service due aux voyageurs sur l'ensemble du TER BreizhGo, en concertation avec SNCF Mobilités.

Le suivi de la qualité est décomposé en deux grandes composantes :

- La fiabilité du service ferroviaire,
- La qualité du service ferroviaire, elle-même découpé en quatre thématiques :
  - La qualité de l'information aux voyageurs,
  - La qualité dans les gares et les haltes,
  - La qualité à bord des trains,
  - La qualité des services routiers de substitution.

Le suivi de la qualité du réseau fait l'objet d'un dispositif d'évaluation et d'animation, et d'un mécanisme de bonus-malus.

**Dans la future convention, l'enveloppe pour l'ensemble des mécanismes énumérés ci-dessous est plafonnée à +/- 450 000 €.**

### ➤ La constance de service

Ce dispositif s'appuie sur le taux de respect du plan de transport, qui intègre les retards et les suppressions de trains (hors grève). Il s'agit d'avoir un indicateur consolidé localement sur un axe pour mesurer la qualité au plus près du ressenti voyageurs. Les systèmes classiques qui mesurent de manière distincte la régularité et la suppression des trains à l'échelle de la région ne permettent pas d'avoir une appréciation fine du vécu des usagers.

Si lors d'une journée, moins de 80 % des voyageurs d'un axe sont arrivés à l'heure (moins de cinq minutes de retard) alors cette journée est comptabilisée comme défaut.

A partir de cinq journées en défaut dans le mois, un malus est appliqué.

#### Calcul du malus :

Le montant du malus est fonction du seuil suivant :

- Seuil 5-8 jours d'irrégularité par axe et par mois: malus de 5 000 €
- Seuil 9-12 jours d'irrégularité par axe et par mois : malus de 7 000 €
- A partir de 13 jours d'irrégularité par axe et par mois : malus de 10 000 €
- Annuellement, le bonus/malus peut varier entre +250k€ (si zéro défaut) et -250k€ (exposition maximale de SNCF).

### ➤ Le respect de la composition des trains

Il apparaît essentiel de mesurer la qualité du voyage en fonction du remplissage du train. SNCF Mobilités doit prévoir une composition des trains pour autoriser à chaque voyageur une place assise.

Ce nouvel indicateur est évalué sur la base des occupations supérieures à 100% lors d'une modification de matériel roulant moins capacitaire que celui prévu au plan de transport théorique. Comme pour la constance du service, cet indicateur est calculé mensuellement et par axe. Une tolérance de quatre suroccupations après modification de composition par mois est acceptée pour chaque axe. A partir de cinq suroccupations par axe et par mois, le système de malus se met en place.

#### Calcul du malus :

Un montant initial de bonification de 30 000 € est attribué, puis, pour chaque axe et chaque mois, le nombre de suroccupations est compté. Le montant du malus est fonction des seuils suivants :

- Seuil 5 à 8 suroccupations par axe et par mois : malus mensuel de 1 500 €,
- Seuil 9 à 12 suroccupations par axe et par mois : malus mensuel de 3 000 €,
- A partir de 13 suroccupations par axe et par mois : malus mensuel de 5 000 €.

Annuellement, le bonus/malus peut varier entre 30 000 € (si zéro défaut) et -30 000€ (exposition maximale de SNCF Mobilités).

### ➤ La qualité perçue et produite

Des enquêtes de satisfaction et des enquêtes clients mystères sont effectués par SNCF Mobilités chaque trimestre sur les thèmes suivants :

- Information voyageurs,
- Train,
- Gares.

Des objectifs sont définis chaque année par la Région et SNCF Mobilités pour chaque thématique et mode de recueil, avec en plus pour les Enquêtes de Satisfaction des Clients (ESC) un objectif sur la satisfaction globale.

Un dispositif financier est adossé à chaque indicateur qualité produite et perçue : l'écart entre le taux annuel réalisé et l'objectif de conformité des Enquêtes Clients Mystères (ECM) et l'écart entre le taux annuel réalisé et l'objectif de satisfaction des clients (ESC) font l'objet d'un mécanisme de bonus-malus soit :

Plafonds annuels :

	Bonus			Malus		
	Niveau de qualité > Objectif			Niveau de qualité < Objectif		
	Différence (D) entre l'objectif et le niveau de qualité réalisé			Différence (D) entre l'objectif et le niveau de qualité réalisé		
	D > 0,5%	0,2% < D < 0,5%	0 < D < 0,2%	-0,2% < D < 0	-0,5% < D < -0,2%	D < -0,5%
ECM Information Voyageur	40 000 €	20 000 €	10 000 €	- 10 000 €	- 20 000 €	- 40 000 €
ECM Trains	30 000 €	15 000 €	7 500 €	- 7 500 €	- 15 000 €	- 30 000 €
ECM Gares	30 000 €	15 000 €	7 500 €	- 7 500 €	- 15 000 €	- 30 000 €
Sous-total ECM	100 000 €	50 000 €	25 000 €	- 25 000 €	- 50 000 €	- 100 000 €
ESC - satisfaction globale	20 000 €	10 000 €	5 000 €	- 5 000 €	- 10 000 €	- 20 000 €
ESC - Information Voyageur	20 000 €	10 000 €	5 000 €	- 5 000 €	- 10 000 €	- 20 000 €
ESC - Gares	15 000 €	7 500 €	4 000 €	- 4 000 €	- 7 500 €	- 15 000 €
ESC - Trains	15 000 €	7 500 €	4 000 €	- 4 000 €	- 7 500 €	- 15 000 €
Sous-total ESC	70 000 €	35 000 €	18 000 €	- 18 000 €	- 35 000 €	- 70 000 €

Un contrat d'objectif sera signé annuellement entre les deux Parties fixant les objectifs annuels de qualité produite et perçue pour chaque thème.

Les objectifs pour l'année 2019 sont les suivants :

- Enquête Clients Mystère :
  - Qualité Gares et haltes : 99%,
  - Qualité trains : 96,5%,
  - Qualité information voyageurs (en situation perturbée ou non) : 97,5%.
- Enquête de satisfaction clients :
  - Satisfaction globale : 91,5%,
  - Satisfaction information voyageurs en situation perturbée : 60%,
  - Satisfaction train : 94,3%,
  - Satisfaction gare : 88,9%.

#### d) La garantie voyageurs

Une garantie Voyageurs sera mise en œuvre pour les abonnés TER annuels qui subiraient de fortes perturbations. Elle est intégrée dans le périmètre des bonus/malus borné à +/-450k€.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie, les abonnés inscrivent sur le site TER un couple de trains (trains aller et retour), ils pourront alors bénéficier d'une minoration de 20% d'une prochaine mensualité si les deux trains déclarés subissent cinq situations dégradées (suppression ou retard à l'arrivée supérieur ou égal à 10 minutes) au cours d'un mois civil.

Le dispositif convenu s'applique hors cas de force majeure et événements assimilés tels que notamment vandalisme, accident de personne, manifestations extérieures, ou intempéries).

### e) Les grands principes en matière d'action commerciale

La Région définit la politique de distribution de l'ensemble des titres de transport régionaux pour le réseau BreizhGo. SNCF Mobilités définit et met en œuvre le schéma de distribution du TER BreizhGo en cohérence avec la politique de distribution de la Région.

Le système de distribution SNCF Mobilités constitue un socle important du schéma de distribution BreizhGo, qui doit permettre d'assurer le développement du service. En complément, la distribution des titres TER BreizhGo peut se faire par d'autres opérateurs tiers mandatés par SNCF Mobilités, sous réserve de signature préalable d'un contrat de distribution entre SNCF Mobilités, la Région et les opérateurs concernés. Ce contrat sera préalablement soumis notamment à la faisabilité technique et à la solvabilité des opérateurs, garantissant les droits du voyageur vis-à-vis du transporteur, le respect des règles de la concurrence et la garantie d'égalité de traitement des opérateurs et il précisera les conditions d'interface entre les outils du distributeur et le système d'information du transporteur SNCF Mobilités.

Par ailleurs, l'évolution du système de distribution de SNCF Mobilités doit se faire en cohérence avec la politique de distribution de la Région.

S'agissant des règles de régularisation à bord, une étude est en cours pour adapter les tarifs aux spécificités bretonnes pour les voyageurs montés à bord sans billets.

SNCF Mobilités définit la politique de communication commerciale et présente le plan de communication commerciale annuel pour avis à la Région, avant mise en œuvre des actions, afin de s'assurer de la cohérence avec actions de promotion à l'échelle du réseau régional BreizhGo train/car/bateau. Les frais de communication sont inscrits à hauteur de 350 k€ chaque année dans le C3 (composante forfaitaire du C3) « Dépenses ponctuelles ».

### f) Les investissements

Un programme pluriannuel d'investissement a été défini entre les deux Parties. Il intègre notamment les opérations organes majeurs 2019-2022 des matériels roulant, pour un montant prévisionnel annuel de 3,46 M€ en moyenne. Le paiement annuel par la Région se fera au réel, au vu des justificatifs fournis par SNCF Mobilités. La convention organes majeurs est annexée à la convention TER.

En ce qui concerne les autres investissements, un programme pluriannuel d'investissement est également défini mais chacune des conventions à conclure en déclinaison de cet accord cadre devra faire l'objet d'une validation au cas par cas dans les instances de validation régionales. Cependant, il est d'ores-et-déjà acté les engagements suivants :

#### ➤ *Engagement de SNCF Mobilités*

SNCF Mobilités fournira sur fonds propres une rame B82500 d'occasion pour remplacer la rame accidentée Saint Médard.

#### ➤ *Engagement de la Région*

La Région s'engage à acquérir quatre rames B82500 d'occasion à compter de 2022 sur la base de la valeur nette comptable, sous réserve que SNCF Mobilités fasse ses meilleurs efforts pour faciliter cette acquisition auprès d'Île-de-France Mobilités. Cet achat fera l'objet d'un avenant à la convention TER pour intégrer notamment l'impact sur les charges d'exploitation.

La Région Bretagne s'engage à financer les opérations de maintenance sur les rames X73500 (ATP 18 ans) en 2019 et 2020, dont le montant est évalué à 2,82 M€, ainsi que l'étude AVP liée aux opérations mi-vie des ZTER pour un montant de 0,78M€.

La Région prend en charge, dans le cadre d'une convention spécifique, les dotations aux amortissements du composant démantèlement 2015-2018.

Conformément à la loi de 2018 pour un nouveau Pacte ferroviaire, la Région Bretagne s'engage à supporter les coûts de démantèlement des matériels roulants déduction faite des dotations aux amortissements du composant démantèlement qui lui auraient été facturées et dont elle se serait effectivement acquittée.

#### **g) Les échanges de données de suivi d'activité**

La Région doit pouvoir continuer à suivre de façon régulière et détaillée le fonctionnement du réseau TER BreizhGo. Ainsi, la future convention TER garantira à la Région a minima un niveau d'information équivalent à l'existant (contenu et périodicité), et cela sans préjuger des échanges en cours sur le nouveau pacte ferroviaire.

## **Article 5 - Liberté Tarifaire**

A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019, la Région Bretagne active la liberté tarifaire permise par la loi du 4 août 2014 portant sur la réforme ferroviaire.

Il est à rappeler que la liberté tarifaire modifie l'assiette des recettes assujetties à la TVA.

Les tarifs des abonnements TER sont stables depuis janvier 2015. Il est proposé d'appliquer les augmentations suivantes à partir du 1<sup>er</sup> août 2019 :

- Abonné mensuel tout public : +3,5% avec un minimum de perception à 43€,
- Abonné mensuel jeune : pas d'augmentation, avec un minimum de perception à 25 €,
- Abonné hebdomadaire tout public : +6% avec un minimum de perception à 18€,
- Abonné hebdomadaire jeunes : +4% avec un minimum de perception à 14€.

La participation employeur viendra couvrir 50% de l'augmentation pour les abonnés.

L'impact de cette augmentation sur les recettes est pris en compte pour l'année 2019 de manière partielle et en totalité pour les années 2020 à 2028. L'estimation de l'augmentation des abonnements à compter de 2020 nécessite une étude complémentaire.

## **Article 6 - Prolongation de la convention actuelle et montant de la contribution financière prévisionnelle 2019**

Dans l'attente de la signature de la future Convention relative à l'organisation et au financement du service public de transport régional de voyageurs, les Parties conviennent que le présent protocole d'accord ait également pour objet de prolonger l'actuelle convention pour une durée maximale de 7 mois.

L'article 1.3 de l'actuelle Convention est ainsi complété comme suit : « La présente convention prend effet à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007 à 0 heure et s'achève au plus tard le 31 décembre 2019 à 24 heures ».

Les modalités financières définies dans le tableau ci-dessous s'appliquent :

## Année 2019

En €	Contribution d'exploitation HT	CTS HT	CTR HT	Unipass Rennes Metropole	Contribution financière Total HT	Base de calcul de TVA	TVA	Montant Acquitte par la Région
Janvier (avenant 22)	7 829 766,97	237 079,37	15 139,24	41 597,07	8 123 582,64	293 815,67	29 381,57	8 152 964,21
Février (avenant 22)	7 829 766,97	237 079,37	15 139,24	41 597,07	8 123 582,64	293 815,67	29 381,57	8 152 964,21
Mars (avenant 22)	7 829 766,97	237 079,37	15 139,24	41 597,07	8 123 582,64	293 815,67	29 381,57	8 152 964,21
Avril (avenant 22)	7 829 766,97	237 079,37	15 139,24	41 597,07	8 123 582,64	293 815,67	29 381,57	8 152 964,21
Mai (avenant 22)	7 829 766,97	237 079,37	15 139,24	41 597,07	8 123 582,64	293 815,67	29 381,57	8 152 964,21
Juin	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Juillet	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Août	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Septembre	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Octobre	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Novembre	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
Décembre	8 577 092,61	81 090,33	15 139,24	57 002,09	8 730 324,27	127 731,66	12 773,17	8 743 097,43
<b>Total</b>	<b>99 188 483,08</b>	<b>1 753 029,14</b>	<b>181 670,86</b>	<b>607 000,00</b>	<b>101 730 183,08</b>	<b>2 363 200,00</b>	<b>236 320,00</b>	<b>101 966 503,08</b>

A la signature de la nouvelle Convention, les mécanismes contractuels s'appliqueront avec rétroactivité au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## Article 7 - Entrée en vigueur et vie du Protocole

Le présent protocole d'accord entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Il cessera de produire ses effets à l'entrée en vigueur de la future Convention.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour finaliser la future Convention d'exploitation au plus tard le 31/12/2019.

Fait à Rennes, le

En deux exemplaires originaux

Le Président du Conseil Régional de Bretagne

Loïg Chesnais-Girard

Le Directeur Régional  
TER Bretagne

Laurent Beaucaire