



CONVENTION DE SOUTIEN À L'EXPLOITATION ET À LA GESTION DE L'ESPACE DE VENTE INTERMODAL (EVI) DE DIJON-VILLE ANNEES 2026 À 2028

ENTRE d'une part :

La Région Bourgogne-Franche-Comté, sise 4, square Castan - CS 51857 - 25031 BESANCON CEDEX, représentée par Monsieur Jérôme DURAIN, président du Conseil régional, dûment habilité à l'effet de signer la présente par délibération du Conseil régional n° en date du, ci-après désigné par les termes « la Région Bourgogne-Franche-Comté » et « la Région ».

ET d'autre part :

Dijon métropole, sise 40 avenue du Drapeau, BP 17510, 21075 Dijon Cedex, représentée par Monsieur François REBSAMEN, président du Conseil métropolitain, dûment habilité à l'effet de signer la présente par délibération du Conseil métropolitain n° en date du, ci-après désigné par le terme « Dijon métropole ».

ET d'autre part :

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 1 rue Camille Moke, 93210 Saint-Denis et représentée par Ronan BOIS en sa qualité de Directeur Régional Bourgogne-Franche-Comté, ci-après désigné par le terme « SNCF Voyageurs ».

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

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

Vu la Convention pour l'exploitation et le financement du service public de transport ferroviaire régional de voyageurs (2023-2032) entre la Région Bourgogne-Franche-Comté et SNCF Voyageurs et ses avenants successifs ;

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

VU le Code des transports ;

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU le Code des relations entre le public et l'administration ;

VU le règlement budgétaire et financier régional adopté lors de l'assemblée plénière des 20 et 21 mars 2025 ;

VU la délibération du Conseil régional n° en date du,
approuvant la présente convention de délégation de compétence et autorisant le Président à
la signer ;

VU la délibération de Dijon métropole n° en date du
approuvant la présente convention de délégation de compétence et autorisant le Président à
la signer.

SOMMAIRE

PREAMBULE	5
ARTICLE 1 : OBJET.....	5
ARTICLE 2 : FONCTIONNEMENT DE L'EVI	5
2.1 Organisation responsable	5
2.1.a La mission principale de l'EVI.....	6
2.1.b Les locaux concernés par l'EVI	6
2.1.c L'organisation humaine et logistique de l'EVI	6
2.1.d Les moyens de paiement acceptés.....	6
2.2 Description de l'ensemble des missions réalisées par SNCF Voyageurs pour les Partenaires.....	7
2.2.a Région Bourgogne-Franche-Comté (réseau ferré TRAIN Mobigo).....	7
2.2.b Région Bourgogne-Franche-Comté (réseau routier MOBIGO)	8
2.2.c Dijon métropole (réseau DiviaMobilités).....	9
2.2.d Pour les 3 Partenaires	12
ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES LA REGION	12
3.1 Engagements de la Région	12
3.2 Engagements de Dijon métropole	12
3.3 Gouvernance	13
ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE SNCF VOYAGEURS	13
4.1 Réalisation du projet	13
4.2 Information et contrôle.....	14
4.3 Documents annuels obligatoires.....	14
4.4 Recours aux tiers	14
ARTICLE 5 : MODALITES FINANCIERES	15
5.1 Les coûts de fonctionnement liés à l'exploitation et à distribution par la SNCF Voyageurs	15
5.2 Montant de la contribution financière de l'ensemble des Parties	15
5.3. Eléments financiers	16
5.4 Les recettes commerciales.....	17
ARTICLE 6 : VERSEMENT DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE	18
6.1 Modalités de facturation.....	18
6.2 Modalités de règlement	19
6.3 Modalités de versement.....	19
ARTICLE 7 : OBLIGATIONS EN MATIERE DE COMMUNICATION	20
ARTICLE 8 : NON VERSEMENT ET RESTITUTION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE	21
ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DE LA CONVENTION.....	21
ARTICLE 10 : DUREE DE LA CONVENTION ET MODALITES DE RENOUVELLEMENT	22
ARTICLE 11 : ASSURANCE	22
ARTICLE 12 : RESILIATION	22
ARTICLE 13 : REGLEMENT DES LITIGES	23

ANNEXE 1 : Coûts d'exploitation et de distribution de l'Espace de Vente Intermodal.....	24
ANNEXE 2 : Process simplifié du reversement des recettes EVI 2026-2028	24
ANNEXE 3 : Le plan de l'Espace de Vente Intermodal	25
ANNEXE 4 : Les missions réalisées pour le compte des Partenaires	26
4.1 La gestion des ventes	26
4.2 Le suivi comptable	27
4.3 Le suivi managérial et logistique.....	27

PREAMBULE

Dans le cadre d'une collaboration effective depuis plusieurs années entre la Région Bourgogne-Franche-Comté, Dijon métropole et SNCF Voyageurs, un unique lieu permet de proposer des services relatifs aux réseaux urbains DiviaMobilités et non urbains MOBIGO et TRAIN Mobigo. La présente convention permet de renouveler le partenariat entre les deux AOM. Il est attendu une mutualisation des moyens et un regroupement de l'ensemble des services au sein de l'Espace de Vente Intermodal (EVI).

La présente convention fixe les conditions de fonctionnement et de financement de l'EVI et définit les modalités de distribution des titres de transport au sein de la boutique intermodale dite « Espace de Vente Intermodal » située en gare, au sein du Pôle d'Echange Multimodal.

Les lignes régionales MOBIGO, les lignes routières et ferroviaires TRAIN Mobigo et les dessertes intra-urbaines DiviaMobilités composent le réseau de transport du PEM.

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET

La présente convention, dénommée ci-après « la Convention », a pour objet de définir le cadre ainsi que 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 d'assemblage du contrat avec Kisio pour l'ensemble des Partenaires, comprenant :
 - L'accueil et l'information des voyageurs pour les réseaux dont chaque Partenaire est l'Autorité Organisatrice des Mobilités (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.
- L'animation, la formation, le suivi des résultats assuré par chaque partenaire pour sa partie directement avec le Manager de l'équipe Kisio.
- Les modalités de contribution des Partenaires à la couverture des coûts de fonctionnement associés à ces missions.

ARTICLE 2 : FONCTIONNEMENT DE L'EVI

2.1 Organisation responsable

Afin d'assurer une continuité de l'exploitation et du fonctionnement efficient du Pôle d'Echange Multimodal de la gare de Dijon-Ville, les Partenaires demandent à SNCF Voyageurs d'assurer l'assemblage et le suivi du Contrat avec Kisio pour la distribution des titres de transport ferroviaires, urbains et interurbains au sein de l'Espace de Vente Intermodal (EVI).

L'EVI est destiné à la vente des titres des réseaux de transport des AOM que sont la Région Bourgogne-Franche-Comté (MOBIGO et TRAIN Mobigo) et Dijon métropole (réseau DiviaMobilités) ainsi que 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 3.

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 3 réseaux de transport que sont DiviaMobilités, MOBIGO et TRAIN Mobigo pour le compte des 2 AOM.

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. Cette organisation relève de la seule compétence de KISIO en fonction des flux et de la disponibilité des ressources.

En complément des postes physiques, la prise en charge des clients peut être assurée à certaines périodes par un agent en mobilité au sein de l'EVI pour :

- Privilégier l'accueil et l'information sur tous les modes dès l'entrée dans l'EVI en accompagnant le client de façon proactive 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 aider à leur appropriation en faisant des démonstrations sur une tablette sur laquelle seront chargés 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 3 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.

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 4 à la Convention.

2.2.a Région Bourgogne-Franche-Comté (réseau ferré TRAIN Mobigo)

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

Réseau	Les missions réalisées
TRAIN Mobigo	Accueil et information des voyageurs : ➔ Information sur l'offre exhaustive TRAIN Mobigo : horaires, jours de services, tarifs et correspondances, ➔ Information sur l'offre en temps réel TRAIN Mobigo : plan de transport adapté (grèves, travaux, etc.) et information perturbée inopinée, ➔ Information et prescription des produits et services en fonction du besoin et du profil tarifaire de chaque client : Distribution des produits tarifaires régionaux (gamme TRAIN Mobigo BFC en intrarégional ou en réciprocité lorsqu'elle existe pour les trajets TRAIN Mobigo interrégionaux, gamme nationale applicable en BFC et en interrégional. Edition des abonnements scolaires spécifiques de la ligne Belfort-Delle en application de la convention ad hoc. Edition des abonnements scolaires internes et demi-pensionnaires pour le compte du Grand Chalon et du SMTC en application des conventions ad hoc. 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.

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 et création de supports billettiques sans contact,
- Vente de la gamme commerciale des titres de transport MOBIGO sur support billettique et des titres intermodaux,

- Vente de titres papier pour usagers commerciaux sur circuits scolaires MOBIGO ouverts,
- Gestion SAV (Service Après-Vente) selon les CGVU MOBIGO en vigueur, duplicata de support et reconstitution de titres billettiques :
 - o L'EVI réalise la prestation de SAV titre classique consistant à procéder au remboursement d'un achat selon les CGVU MOBIGO en vigueur.
 - o 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.
 - o La demande de retrait des ventes en erreur par les agents de l'EVI à travers les fiches anomalies ne sont pas acceptées par la Région. Son gestionnaire technique reste disponible afin de résoudre les différentes situations problématiques rencontrées.
- 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 technique de la Région 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, l'EVI prendra à sa charge le montant non payé.

La maintenance du matériel (TPV et TPVS) de la Région Bourgogne-Franche-Comté est assurée par le gestionnaire technique 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 de 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 sur l'ensemble des modes (Bus&Tram, vélo et stationnement). Pour toute demande relative au stationnement, les vendeurs de l'EVI invitent les clients à se rendre à l'agence commerciale DiviaMobilités,
- Vente de la gamme commerciale des titres de transports DiviaMobilités sur support billettique et des titres intermodaux suivants :
 - o Part DIVIA des abonnements combinés TRAIN Mobigo Bourgogne-Franche-Comté hebdo et mensuel pour les + de 26 ans,
 - o Part DIVIA des abonnements combinés TRAIN Mobigo Bourgogne-Franche-Comté hebdo et mensuel pour les jeunes de - de 26 ans,
 - o PASS 1h / PASS 24h / PASS 48h / PASS 72h / PASS 10+1 voyages,
 - o PASS 7 jours / PASS soirée,
 - o PASS TRIBU de 2 à 5 personnes,
 - o PASS VéloPark annuel et mensuel,

- Abonnement DIVIA hebdomadaire, mensuel et annuel.
- Souscription aux services en post ou pré paiement (services Liberté, Illico...),

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. Or, en période de forte affluence, les Parties conventionnent que des priorisations peuvent être faites en temps réel par le prestataire pour les départs immédiats.

La création et la personnalisation de carte clients n'est pas réalisée à l'EVI. Les vendeurs de l'EVI invitent les clients à se rendre à l'agence commerciale DiviaMobilités.

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. Le client sera dirigé à l'agence commerciale qui réalise toutes les opérations SAV.

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,

Réseau	Les missions réalisées	Volumétrie 2024
DIVIA	L'information et la vente de titres sur supports billettiques 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. ➔ Enregistrement des différents stocks des supports	15 000 produits vendus, dont 30% de titres combinés TRAIN Mobigo Soit 4 883 abonnements et 10 425 produits voyages et 7 Pass DiviaVéloPark

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. L'accès au site internet Divia.fr doit être possible pour chaque agent.

DiviaMobilités assurera la formation aux nouveaux outils et aux nouveaux produits.

2.2.d Pour les 3 Partenaires

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

Réseau	Les missions réalisées
Réseau régional MOBIGO et TRAIN Mobigo et réseau urbain DiviaMobilités	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 : ➔ 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 aider 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.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES LA REGION

3.1 Engagements de la Région

La Région s'engage, sous réserve de la mise en œuvre des dispositions visées à l'article 4 de la présente convention, à attribuer à SNCF Voyageurs une contribution financière d'un montant maximum de 85 328.76 € HT (quatre-vingt-cinq mille trois cent vingt-huit euros et soixante-seize centimes hors taxe) pour le réseau routier et 628 402.42 € HT (six cent vingt-huit mille quatre cent deux euros et quarante-deux centimes hors taxe) pour le réseau ferroviaire pour l'année 2026.

Les contributions régionales seront délibérées chaque année en commission permanente.

3.2 Engagements de Dijon métropole

Dijon métropole s'engage, sous réserve de la mise en œuvre des dispositions visées à l'article 4 de la présente convention, à attribuer à SNCF Voyageurs une contribution financière d'un

montant maximum de 83 733.83 € HT (quatre-vingt-trois mille sept cent trente-trois euros et quatre-vingt-trois centimes hors taxe) pour l'année 2026.

3.3 Gouvernance

Le suivi des missions assurées au sein de l'EVI s'organise séparément du suivi de la gestion du PEM au travers d'un COPIL.

Le comité de pilotage 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 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.

A la demande de l'une ou l'autre des Parties, un comité de suivi de gestion de l'EVI pourra être organisé entre tous les Partenaires, les AOM, les exploitants et le prestataire Kisio.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE SNCF VOYAGEURS

4.1 Réalisation du projet

SNCF Voyageurs s'engage à réaliser les actions de son périmètre dans les conditions décrites dans la présente convention.

SNCF Voyageurs s'engage à employer l'intégralité de la contribution financière régionale et urbaine pour mener à bien l'opération subventionnée.

SNCF Voyageurs s'engage à faire mention du concours financier de la Région et apposer le logo type du conseil régional sur tout support de communication conformément à l'article 4.4.2 du règlement budgétaire et financier.

4.2 Information et contrôle

SNCF Voyageurs s'engage à alerter les Partenaires en cas de mise sous tutelle de Kisio, dans un délai maximum de trois mois après la survenance de l'évènement.

Kisio s'oblige à laisser les Partenaires effectuer, à tout moment, l'ensemble des opérations de contrôle sur place et/ou sur pièces qu'ils jugeront utiles, de quelque nature qu'elles soient, afin que ces derniers soient en mesure de vérifier qu'il satisfait pleinement aux obligations et engagements issus des présentes.

A cet égard, SNCF Voyageurs s'engage à transmettre aux Partenaires tout document et tout renseignement qu'ils pourront lui demander, dans un délai d'un mois à compter de la demande, sous réserve de la coopération de Kisio pour certaines d'entre elles.

Dans tous les cas, les Partenaires peuvent déléguer une mission d'audit auprès des organismes bénéficiaires de ses contributions financières. Ceux-ci devront tenir à disposition les documents nécessaires à l'accomplissement de cette mission.

SNCF Voyageurs s'engage à faire connaître aux Partenaires les autres financements publics dont il dispose.

Lorsque les Partenaires constatent que les comptes de l'opération produits par le bénéficiaire font apparaître un excédent, l'opération subventionnée fait l'objet d'un examen afin de relever un éventuel surfinancement. Les Partenaires émettront un titre de recette du montant correspondant.

4.3 Documents annuels obligatoires

L'exploitant se charge de fournir un rapport d'activité annuel, comportant notamment des éléments sur le service offre, la vie de l'espace de vente, la fréquentation, les recettes et un compte d'exploitation transmis chaque année avant le 30 juin de l'année N+1.

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.

4.4 Recours aux tiers

SNCF Voyageurs est autorisée à recourir librement à des tiers dans le cadre de l'exercice des missions prévue à la présente Convention. SNCF Voyageurs en tant qu'assembleur du contrat n'a pas les compétences requises pour contrôler la qualité de service des prestations réalisées au titre de la présente Convention pour le compte des Partenaires. Chaque Partenaire, dans le cadre de son animation et de son devoir de formation, est en responsabilité de la qualité produite et perçue par les clients conformément aux articles 2.2 et 3.3 de la présente convention.

ARTICLE 5 : MODALITES FINANCIERES

5.1 Les coûts de fonctionnement liés à l'exploitation et à distribution par la SNCF Voyageurs

Les coûts de fonctionnement liés à l'exploitation et à distribution par la boutique se composent comme suit (coûts forfaitaires, somme annuelle, pour une année pleine) :

- 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 1) 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 :
 - o Charges de télécommunication spécifiques
 - o Charges liées à la gestion des chèques vacances
 - o Ouverture exceptionnelle de l'EVI à la demande d'un Partenaire (coût à la charge du demandeur)
 - o Autres demandes exceptionnelles d'un Partenaire (coût à la charge du demandeur)
 - o Commission carte bleue
 - o 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 1 nécessite que les Parties se renvoient 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.

La répartition des coûts d'exploitation et de distribution de l'Espace de Vente Intermodal entre les signataires est présentée à l'article 5.2.

Cette décomposition des coûts d'exploitation est un budget engageant et vaut pour une année civile.

5.2 Montant de la contribution financière de l'ensemble des Parties

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 2026 (hors coûts au réel) aux conditions économiques 2025	Dijon métropole (Divia Mobilités)	Région Bourgogne-Franche-Comté - ligne budgétaire Transport routier	Région Bourgogne-Franche-Comté - ligne budgétaire TER	TOTAL 2026
Espace de vente (hors loyers Gares et Connexions)	60 900,00	62 060,00	457 040,00	580 000,00
Loyers Gares et Connexions	22 833,83	23 268,76	171 362,42	217 465,00
TOTAL	83 733,83	85 328,76	628 402,42	797 465,00
%	10,50%	10,70%	78,80%	100,00%

Les présentes clés de répartition ne pourront être révisées qu'après accord entre l'ensemble des Parties. En cas de modification des clés, un avenant formalisera la révision de la convention.

L'ensemble des montants présentés dans le tableau ci-dessus (hors périmètre ferroviaire), seront indexés pour les années 2026 à 2028 selon la formule d'indexation précisée à l'article 5.3.

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 répartition définies ci-dessus au vu des résultats de l'enquête annuelle sur l'activité de l'EVI, définie à l'article 4.

5.3. Eléments financiers

Les sommes à partir de l'année 2026 seront déterminées par application de la formule suivante :

$$P = Po \times (0,20 + 0,70 \times ICHTrevTS \text{ n-1} / ICHTrevTS \text{ n-2} + 0,10 \times FSD2 \text{ n-1} / FSD2 \text{ n-2})$$

- Dans laquelle :
- P est le prix révisé, hors TVA,
- Po est le prix hors TVA du marché de l'année A-1 (prix initiaux pour la première révision),
- ICHTrevTS n-1 est la valeur de l'indice au dernier mois connu de l'année A-1, au 1^{er} janvier de l'année de révision,
- ICHTrevTS n-2 est la valeur de l'indice au même mois de l'année A-2,
- FSD2 n-1 est la valeur de l'indice au dernier mois connu de l'année A-1, au 1^{er} janvier de l'année de révision,
- FSD2 n-2 est la valeur de l'indice au même mois de l'année A-2,

ICHTrev-TS est l'indice mensuel du Coût Horaire du Travail révisé (Tous Salariés confondus) pour les services administratifs et de soutien.

FSD2 est l'indice des Frais et Services Divers 2 d'entreprises calculé et publié par le Moniteur.

Le coefficient de révision obtenu est arrondi 4 chiffres après la virgule (exemple : 1,0252).

Le calcul peut conduire à un prix révisé soit en baisse soit en hausse par rapport aux prix en cours.

Les Parties conviennent que si au moment d'effectuer le ou les premiers appels de fonds certains de ces indices n'ont pas été publiés pour leur valeur de janvier, l'indexation sera calculée sur la dernière valeur connue de ces indices. La revalorisation 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 substituer 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.

5.4 Les recettes commerciales

Il convient de distinguer les recettes commerciales liées à la vente de titres de transport sur le réseau urbain DiviaMobilités de la vente de titres de transport sur le réseau non-urbain routier MOBIGO et ferré TRAIN Mobigo.

Les recettes commerciales liées à la vente, par l'espace de vente intermodal, des titres de transport et de tout autre produit du réseau interurbain routier MOBIGO et ferré TRAIN Mobigo sont propriété de la Région Bourgogne-Franche-Comté et celles du réseau urbain DiviaMobilités sont propriété de Dijon métropole.

- ❖ Les recettes commerciales liées à la vente, par l'EVI, des titres de transport des lignes régulières non-urbaines du réseau MOBIGO sont reversées au gestionnaire technique de la Région.

Pour rappel les modalités de fonctionnement du point de vente et du reversement des recettes routières font l'objet d'une convention dépositaires signée entre le délégataire de SNCF Voyageurs et le gestionnaire technique de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Dans cette convention, le Dépositaire s'engage à reverser au gestionnaire technique de la Région la recette totale correspondant à la vente des titres du mois écoulé.

- ❖ Les recettes commerciales liées à la vente, par l'EVI, des titres de transport des lignes ferroviaires du réseau TRAIN Mobigo sont reversées à SNCF Voyageurs
- ❖ Les recettes commerciales liées à la vente, par l'EVI, des titres de transport du réseau urbain DiviaMobilités sont reversées au délégataire de service public.

Pour rappel les modalités de fonctionnement du point de vente et du reversement des recettes routières font l'objet d'une convention dépositaires signée entre le délégataire de SNCF Voyageurs et le délégataire de Dijon métropole.

Dans cette convention, le Dépositaire s'engage à reverser au délégataire de Dijon métropole la recette totale correspondant à la vente des titres du mois écoulé.

- ❖ Dans ce cadre, des comptabilités séparées devront être assurées par le gestionnaire de l'espace de vente. L'état des recettes commerciales sera intégré au bilan d'activités annuel communiqué aux signataires de la présente convention.

Le process simplifié du reversement des recettes est précisé en Annexe 2.

ARTICLE 6 : VERSEMENT DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE

6.1 Modalités de facturation

Sur la base des coûts forfaitaires présentés à l'article 5.2, la facturation de SNCF Voyageurs afférente à chaque Partenaire s'effectuera trimestriellement. Pour l'année 2026, les montants trimestriels sont les suivants :

Montants trimestriels en € HT aux conditions économiques 2025 (indexation prévisionnelle 3,5%)	T1 2026	T2 2026	T3 2026	T4 2026	Total 2026
Dijon métropole (DiviaMobilités)*	20 933,46	20 933,46	20 933,46	20 933,46	83 733,83
Région Bourgogne-Franche-Comté - ligne budgétaire Transport routier*	21 332,19	21 332,19	21 332,19	21 332,19	85 328,76
Région Bourgogne-Franche-Comté - ligne budgétaire TER **	157 100,61	157 100,61	157 100,61	157 100,61	628 402,42
Total	199 366,25	199 366,25	199 366,25	199 366,25	797 465,00

*La participation financière de Dijon métropole (DiviaMobilités) 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 - ligne budgétaire TER est prise en compte dans le cadre de la Convention d'exploitation TER Bourgogne-Franche-Comté 2023-2032 (« Convention d'exploitation 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.

La période d'éligibilité des dépenses correspond aux exercices 2026, 2027 et 2028, conformément à la durée de la présente convention. En cas d'activation d'une ou des options

de prolongation précisées à l'article 10, les dépenses pourront également correspondre aux exercices afférents, c'est-à-dire 2029 et 2030.

Les Parties se donnent 2 ans après la fin de la convention pour contrôler et régulariser si nécessaire.

6.2 Modalités de règlement

Les sommes dues à SNCF Voyageurs par la Région Bourgogne-Franche-Comté et Dijon métropole (à travers son exploitant Keolis Dijon Multimodalité) 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 Multimodalité) 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 Account owner		SNCF VOYAGEURS TER BFC EXP 1 RUE CAMILLE MOKE 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					

6.3 Modalités de versement

Le versement de la contribution financière visée à l'article 3 précité sera subordonné :

- au respect de l'affectation de la contribution financière, dans la limite de l'assiette subventionnable,
- à la production des documents visés à l'article 4.3.,
- au respect des engagements visés à l'article 4.

Le versement sera réalisé trimestriellement.

Le bénéficiaire s'engage à supporter la charge de tous les frais, impôts et contribution, de quelque nature qu'ils soient, que la présente convention serait susceptible de générer, afin que les Partenaires ne puissent en aucun cas être mis en cause à cet égard.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS EN MATIERE DE COMMUNICATION

En contrepartie de l'aide financière apportée par la Région pour la réalisation de son projet ou de son opération, et dans l'objectif d'assurer la transparence sur l'octroi de fonds publics et la valorisation de l'action de la collectivité, le bénéficiaire d'une aide régionale est tenu de mentionner le concours financier de la Région et de respecter certaines obligations en matière de publicité et de communication. Ces obligations s'imposent aux personnes morales, les personnes physiques étant exclues du périmètre d'application.

La mention du financement régional devra être réalisée en intégrant le logo suivant sur tout support d'information et de communication :



Le logo est téléchargeable à l'adresse suivante : <https://www.bourgognefranchecomte.fr/kit-com>

Lorsque le bénéficiaire dispose d'outils numériques :

- site internet : le montant de l'aide devra figurer sur le site internet ainsi qu'une description succincte de l'opération financée, sa finalité et ses résultats.

La description devra être proportionnée au niveau de soutien et être adaptée en fonction de l'importance du projet.

- réseaux sociaux : le soutien financier de la Région devra également être mentionné sur les réseaux sociaux si le bénéficiaire de l'aide en fait usage, avec l'utilisation des comptes suivants le cas échéant : @bfc_region, @regionbourgognefranchecomte, @Region Bourgogne-FrancheComte.

Lors d'une inauguration ou d'un événement relatif à l'opération financée, le bénéficiaire devra informer les journalistes et la presse du soutien financier apporté par la collectivité au projet.

Le logo ci-dessus devra être intégré sur tout document d'information et de communication existant ou créé pour l'occasion, relatif à l'opération financée par la Région tels que : site

internet, réseaux sociaux, invitations, brochures, dépliants, affiches, kakémonos, vidéos, presse (invitation presse, dossier de presse, communiqué de presse) ...

ARTICLE 8 : NON VERSEMENT ET RESTITUTION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE

La Région se réserve le droit de ne pas verser la contribution financière à SNCF Voyageurs ou d'émettre un titre de recette pour mise en recouvrement par le payeur régional de tout ou partie du montant de la contribution financière versée dans les situations suivantes :

- en cas de manquement total ou partiel du bénéficiaire à ses engagements et obligations,
- en cas d'utilisation non conforme à l'objet de l'opération subventionnée,
- en cas d'inexactitude des informations fournies et des déclarations faites par SNCF Voyageurs à la Région,
- en cas de cessation de l'ensemble de son activité ou de la réalisation de l'opération financée,
- en cas de transfert de l'activité hors de la région Bourgogne-Franche-Comté,
- en cas de non-présentation à la Région par SNCF Voyageurs de l'ensemble des documents exigés à l'article 4 de la présente convention ainsi que dans le règlement budgétaire et financier régional,
- en cas de non- justification des dépenses relatives à l'avance ou aux acomptes versés sur dépenses engagées,
- s'il apparaît, au moment de l'examen des comptes de l'opération transmis par SNCF Voyageurs, un financement supérieur au coût réel des dépenses nécessaires à l'opération (trop perçu),
- en cas de non-respect de la réglementation européenne sur l'attribution des aides d'Etat, le cas échéant,
- en cas de non-respect des obligations en matière de communication. Une proratisation du montant de l'aide à verser à hauteur de 20 % sera alors effectuée.

ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

La révision des termes de la convention peut intervenir à la demande de l'une des parties si les conditions d'organisation ou de financement ne s'avéraient plus adaptées compte tenu, notamment, de modifications d'ordre réglementaire.

Un avenant formalise la révision de la convention.

ARTICLE 10 : DUREE DE LA CONVENTION ET MODALITES DE RENOUVELLEMENT

La présente convention entre en vigueur le 1^{er} janvier 2026 et se terminera le 31 décembre 2028. Celle-ci pourra être renouvelée deux fois un an par voie d'avenant.

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 son terme de manière anticipée 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 ont 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.

A compter de 2026, 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 11 : ASSURANCE

SNCF Voyageurs, par le biais de son délégataire, assumant seul la responsabilité de l'organisation et du fonctionnement du service délégué, est tenu de souscrire une police d'assurance couvrant notamment la responsabilité civile des tiers.

ARTICLE 12 : RESILIATION

En cas de difficulté quelconque liée à la conclusion ou l'exécution de la présente 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 de règlement amiable.

Chaque partie pourra résilier la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation deviendra effective un mois après la réception du courrier par les autres parties.

ARTICLE 13 : REGLEMENT DES LITIGES

A défaut de règlement amiable, visé à l'article 12, le tribunal administratif de Besançon sera seul compétent pour connaître du contentieux.

Fait en deux exemplaires originaux,

A Besançon, le

Pour la Région Bourgogne-Franche-Comté

Le Président du Conseil régional

Monsieur Jérôme DURAIN

Pour SNCF Voyageurs

Le Directeur Régional Bourgogne-Franche-Comté

Monsieur Ronan BOIS

Pour Dijon métropole

Le Président du Conseil
métropolitain

Monsieur François REBSAMEN

ANNEXE 1 : Coûts d'exploitation et de distribution de l'Espace de Vente Intermodal

BUDGET PREVISIONNEL DE L'ACTION Coûts liés à la distribution des titres de transport au sein de l'EVI 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2026

Bordereau de prix annuel HT – EVI Dijon (2026–2028)

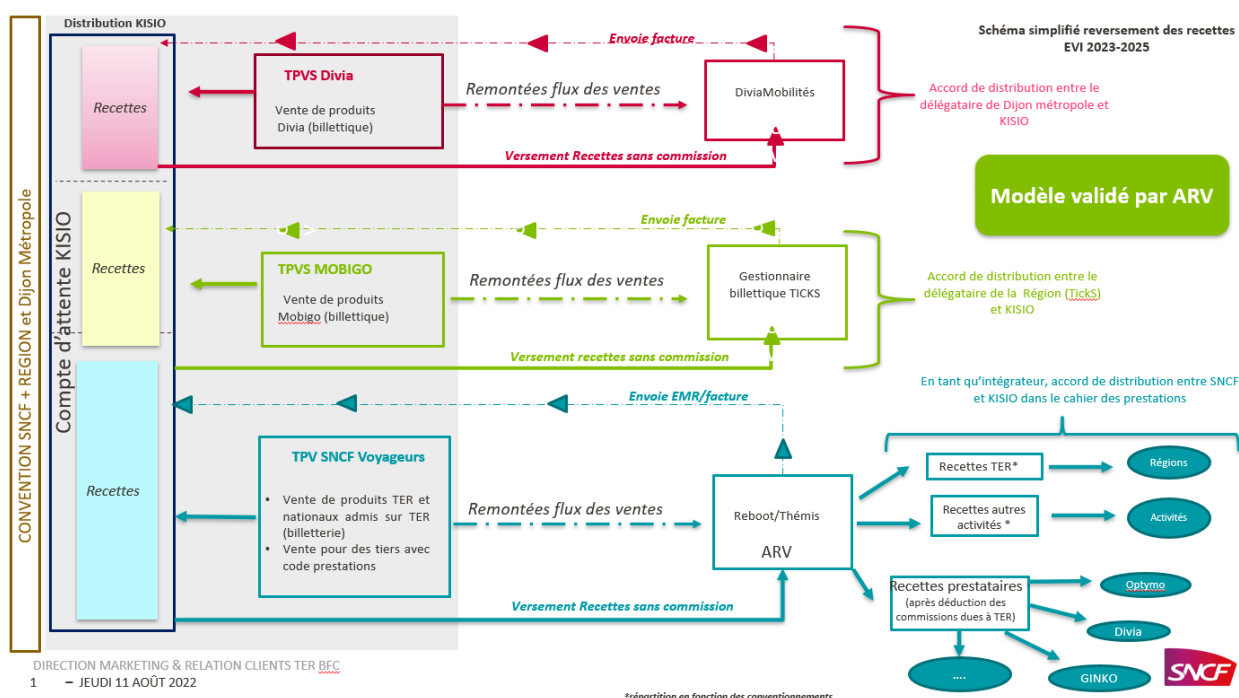
Poste de coût	Montant (€)
Charges directes – Personnel	
• Personnel de vente	239 055,62 €
• Renfort et remplacement	45 246,94 €
• Adjointe responsable de site	45 957,19 €
• Encadrement	72 216,52 €
OPEX directs	35 085,26 €
CAPEX	1 589,19 €
Charges indirectes	140 849,28 €
Total	580 000,00 €

L'enveloppe tient en compte:

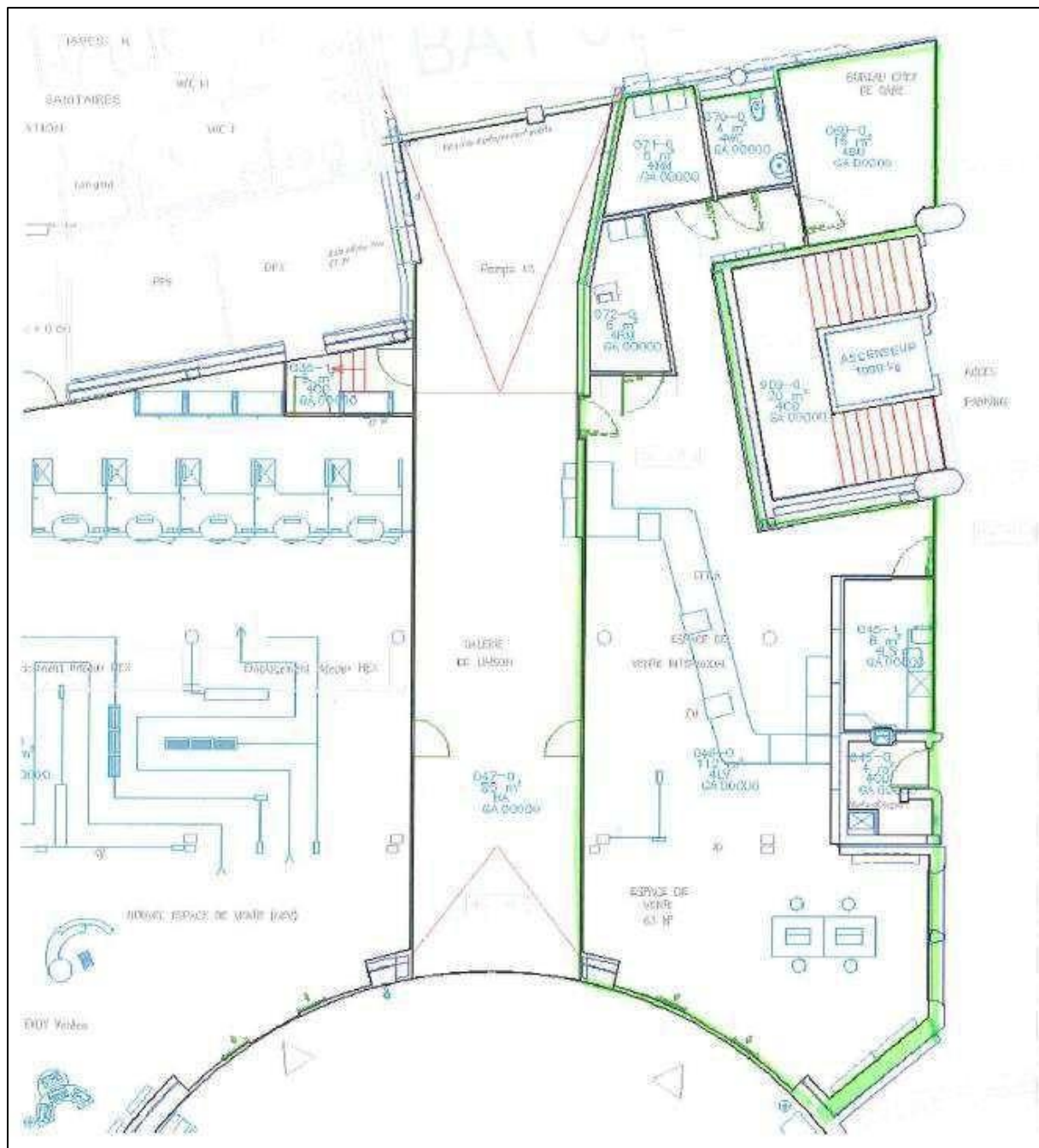
- la majoration : +35 % sur les dimanches (52 jours) et 11 jours fériés,
- les frais de transport,
- les tickets restaurant ,
- le renouvellement des outils informatiques,
- les outils de suivi et pilotage,
- Les frais de structure, la marge et les aléas,

* Conformément à la publication du DRG, le loyer annuel facturé pour l'espace de vente Intermodal à partir du 1^{er} janvier 2026 est de 217 465,00 € Hors Taxe

ANNEXE 2 : Process simplifié du reversement des recettes EVI 2026-2028



ANNEXE 3 : Le plan de l'Espace de Vente Intermodal



ANNEXE 4 : 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.

4.1 La gestion des ventes

			
INFORMATION & SERVICES			
Horaire	X	X	X
Itinéraire	X	X	X
Tarif	X	X	X
Service DiviaVélo			
Informers sur les possibilités de stationnement à Dijon (voirie, ouvrage, P+R) et sur leurs tarifs		X	
Promouvoir et expliquer le fonctionnement de l'application		X	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	?	
Billets à l'unité	X	X(4)	
Vente carnets papier			X
Cartes de réduction régionales	X		
Abonnements hebdomadaires	X	X(4)	
Abonnements mensuels	X	X(4)	X
Abonnements illimités /annuels	X(1)	X(4)	
Cartes multi voyages (carnets/Pass)	X	X(4)	
Vente des cartes sans contact anonyme		X(4)	X
Personnalisation des cartes sans contact		X(4)	X(2)(4)
Rechargement des cartes sans contact		X(4)	X(4)
Titres pour l'Université de Bourgogne et les services de la DRRT	X(3)		
Abonnements scolaires Belfort-Delle	X(3)		
Abonnements scolaires Grand Chalon et SMTC	X(3)		
Facturation à tiers			X(3)(6)
Souscription aux services en post et pré paiement (services Liberté, Illico...)		X	
APRES-VENTE			
Gestion des annulations de billets	X		
Gestion des remboursements de billets ou titres	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			

4.2 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	
Gestion des stocks de supports sans contact		X	X
Gestion des stocks des fiches horaires des réseaux	X		X
Archivage des tableaux de commandes d'abonnements ⁽¹⁾	X		X
Gestion des stocks de documents commerciaux		X	X
 (1) en fonction des conventions spécifiques aux abonnés scolaires			

4.3 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