

# **Annexe 6 : EQUIPEMENTS ET SERVICES DANS LES GARES ET HALTES**

## **Contenu**

1. Classification des gares et haltes .....	2
2. Typologie des gares et haltes .....	10
3. Confort .....	12
4. Information Voyageurs .....	13
5. Distribution.....	14
6. Description des services et équipements.....	19

## 1. Classification des gares et haltes

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = boutique
Agde	A	G
Aigues-Mortes	C	G
Aimargues	C	H
Albias	C	HNE
Albi-Madeleine	C	G
Albi-Ville	B	G
Alès	B	G
Alet-les-Bains	C	H
Allenc	C	H
Andorre-Hospitalet	C	G
Argelès-sur-Mer	B	G
Assier	C	G
Aubiet	C	HNE
Aubin	C	HNE
Auch	B	G
Aumont-Aubrac	C	H
Auterive	B	G
Avignonet-Lauragais	C	HNE
Ax-les-Thermes	C	G
Bagnac	C	HNE
Bagnols sur Cèze	C	BTQ
Bagnols-Chadenet	C	H
Baillargues	C	H
Balsièges	C	H
Banassac-la-Canourgue	C	H
Banyuls-sur-Mer	C	G
Baraqueville	C	HNE
Barjac	C	H
Baziège	C	HE
Beaucaire	C	H
Beauvoisin	C	H
Bédarieux	C	G
Belvezet	C	H
Bena-Fanes	C	H
Bessèges	C	G

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
Bétaille	C	HNE
Béziers	A	G
Bolquere-Eyne	C	H
Boucoiran	C	H
Bourg-Madame	C	G
Boussens	B	G
Bram	C	G
Brax-Léguévin	B	HE
Bretenoux-Biars		G
Cahors	B	G
Campagnac-St-Geniez	C	HNE
Campagne-sur-Aude	C	H
Capdenac	C	G
Capvern	C	HNE
Carbonne	B	G
Carcassonne	A	G
Carmaux	C	G
Castelnaudary		G
Castelnau-d'Estretfonds	B	G
Castelsarrasin	C	G
Castres	B	G
Caussade	C	G
Cazeres-sur-Garonne	B	G
Ceilhes-Roqueredonde	C	H
Cerbère	C	G
Chamborigaud	C	H
Chanac	C	H
Chapeauroux	C	H
Chasserades	C	H
Chirac	C	H
Cintegabelle	B	HE
Collioure	C	G
Colomiers	B	G
Colomiers-Lycée-International	B	HE
Cordes-Vindrac	C	G
Couffoulens-Leuc	C	H
Couiza-Montazels	C	H
Coursan	C	H
Cransac	C	HNE

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
Damiatte-St-Paul	C	HNE
Degagnac	C	HNE
Dieupentale	C	HE
Elne	C	G
Err	C	H
Escalquens	C	G
Espéraza	C	H
Estavar	C	H
Fauga	C	HNE
Fenouillet-St-Alban	C	HNE
Figeac	B	G
Foix	B	G
Fons-St Mamert	C	H
Fontpedrouse-St Thomas-les-Bains	C	H
Font-Romeu-Odeillo-Via	C	G
Frontignan	B	G
Gaillac	B	G
Gallargues	C	H
Gallieni-Cancéropôle	C	HE
Gammal	C	H
Generac	C	H
Génohac	C	G
Gignac-Cressensac	C	HNE
Gimont-Cahuzac	C	G
Golfech	C	HNE
Gourdon	C	G
Gragnague	C	HE
Gramat	C	G
Grand-Combe-la-Pise	C	G
Grisolles	C	HE
Ille-Sur-Têt	C	G
Joncet	C	H
La Levade	C	H
La Ville-Dieu	C	HNE
Labarthe-Inard	C	HNE
La-Bastide-St-Laurent	C	H
Labège-Innopole	B	HE
Labège-Village	C	HE
Labruguière	C	HNE

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
Lacourtenourt	C	HE
Laguépie	C	HNE
Laissac	C	HNE
Lalande-Eglise	C	HNE
Lalbenque-Fontanes	C	HNE
Lamagistère	C	HNE
Langogne	C	G
Lannemezan	C	G
Lardenne	C	HE
Latour-de-Carol-Enveitg	C	G
Laval-de-Cère	C	HNE
Lavaur	B	G
Le-Bousquet-d'Orb	C	H
Le Bruel	C	H
Le Cailar	C	H
Le Monastier	C	H
Le Soler	C	H
Le TOEC	C	HE
Le-Grau-du-Roi	C	G
Les Cabannes	C	HNE
Les Cabrils	C	H
Les Cauquillous	C	HNE
Les Ramassiers	C	HE
Les Salelles	C	H
Les-Quatre-Routes	C	HNE
Lestelle	C	HNE
Leucate- La Franqui	C	G
Lexos	C	HNE
Lézignan-Corbières	C	G
Limoux	C	G
Limoux-Flassian	C	H
L'Isle-Jourdain	B	G
Lisle-sur-Tarn	C	G
Longages-Noé	B	HE
Lourdes	A	G
Loures-Barbazan	C	HNE
Luc	C	H
Luchon	C	G
Luc-La-Primaube	C	HNE

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = boutique
Lunas	C	H
Lunel	B	G
Lunel-Viel	C	H
Luzenac-Garanou	C	HNE
Magalas	C	H
Malause	C	HNE
Manduel-Redessan	C	H
Marignac-St-Beat	C	HNE
Marquixanes	C	H
Marseillan	C	H
Marssac-sur-Tarn	C	HNE
Martres-Tolosane	C	HNE
Marvejols	C	G
Mazamet	C	G
Mende	C	G
Mérens-les-Vals	C	HNE
Mérenvielle	C	HE
Milhaud	C	H
Millas	C	H
Millau	C	G
Moissac	C	G
Molière-sur-Cèze	C	H
Montastruc-la-Conseillère	B	HE
Montauban-Villebourbon	A	G
Montaudran	C	HE
Montbartier	C	HE
Montlaur	C	HNE
Mont-Louis-la-Cabanasse	C	G
Montpaon	C	HNE
Montpellier-Saint-Roch	A	G
Montrabé	C	HE
Montréjeau-Gourdan-Polignan	B	G
Muret	B	G
Najac	C	HNE
Narbonne	A	G
Naucelle	C	G
Nîmes	A	G
Nissan	C	H
Nozière-Brignon	C	H

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
Nyer	C	H
Olette-Canaveilles-les-Bains	C	H
Osseja	C	H
Ossun	C	HNE
Pamiers	B	G
Perpignan	A	G
Pibrac	B	HE
Pins-Justaret	B	HE
Planes	C	H
Pomas	C	H
Pommevic	C	HNE
Port- la- Nouvelle	C	G
Porté-Puymorens	C	HNE
Portet-St-Simon	B	G
Port-Vendres-Ville	C	H
Prades-Molitg-les-Bains	C	G
Puybrun	C	HNE
Quillan	C	H
Rabastens-Couffouleux	B	G
Ria	C	H
Rivesaltes	C	G
Robiac	C	H
Rocamadour-Padirac	C	HNE
Rodez	B	G
Roquesérière-Buzet	C	HNE
Route-de-Launaguet	C	HNE
Saillagouse	C	H
Saléchan-Siradan	C	HNE
Salindres	C	H
Salles-Courbatiers	C	HNE
Salses	C	H
Sauto	C	H
Saverdun	B	G
Serdinya	C	H
Sète	A	G
Séverac-le-Château	C	G
SNCF Céret	-	BTQ
Souillac	B	G
St-Agne	B	G

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
St-Ambroix	C	H
St-Aunès	C	H
St-Césaire	C	H
St-Chély-d'Apcher	C	G
St-Christophe	C	G
St-Cyprien-Arènes	B	HE
St-Denis-près-Martel	C	G
Ste-Léocadie	C	H
Ste-Cécile-d'Andorge	C	H
St-Feliu-d'Avail	C	H
St-Gaudens	B	G
St-Génies-de-Malgoirès	C	H
St-Georges-de-Luzencon	C	HNE
St-Jean-de-Verges	C	HNE
St-Jory	B	HE
St-Julien-les-Fumades	C	H
St-Laurent-d'Aigouze	C	H
St-Martin-du-Touch	C	HE
St-Martory	C	HNE
St-Pé-de-Bigorre	C	HNE
St-Rome-de-Cernon	C	G
St-Sulpice-Tarn	B	G
Tanus	C	HNE
Tarascon-sur-Ariège	C	G
Tarbes	B	G
Tessonnières	C	HNE
Thuès-Caranca	C	H
Thuès-les-Bains	C	H
Toulouse-Matabiau	A	G
Tournay	C	G
Tournemire- Roquefort	C	HNE
Uchaud	C	H
Ur-les-Escalades	C	H
Valence-d'Agen	C	G
Valergues-Lansargues	C	H
Varilhes	C	G
Vauvert	C	G
Vayrac	C	HNE
Vénerque-le-Vernet	B	HE

Gare / Halte	Typologie G&C	Typologie convention TER G=gare, H=halte, HE=halte équipée, HNE=halte non équipée, BTQ = bou- tique
Vergèze Codognan	B	G
Vernet-d'Ariège	C	HNE
Verzeille	C	H
Vias	C	H
Vic-Mireval	C	H
Vielmur-sur-Agout	C	HNE
Villefort	C	G
Villefranche-de-Conflent	C	HNE
Villefranche-de-Lauragais	B	G
Villefranche-de-Rouergue	C	G
Villefranche-Vernet-les Bains	B	G
Villeneuve-lès-Avignon	-	BTQ
Villeneuve-lès-Maguelone	C	H
Villenouvelle	C	HNE
Vinca	C	H
Viviez-Decazeville	C	G

## 2. Typologie des gares et haltes

Les typologies reprises dans le tableau suivant correspondent aux typologies de gares à l'entrée en vigueur de la convention.

<b>Services +++</b>	<b>20 gares principales (GP/GPS)</b>		
	Agde, Albi-ville, Alès, Auch, Auterive, Boussens, Cahors, Castres, Colomiers, Foix, Frontignan, Lunel, Montauban-Villebourbon, Muret, Pamiers, Rodez, Saint-Agne, Saint-Gaudens, Saint-Sulpice-Tarn, Tarbes. <u>8 super-gares</u> : Béziers, Carcassonne, Montpellier-Saint-Roch, Narbonne, Nîmes, Perpignan, Sète, Toulouse.		
<b>Services ++</b>	<b>42 gares intermédiaires (GI)</b>		
	Carbonne, Argelès-sur-Mer, Ax-les-Thermes, Banyuls-sur-Mer, Capdenac, Carmaux, Castelnau-d'Estretfonds, Castelnaudary, Castelsarrasin, Caussade, Cazères-sur-Garonne, Cerbère, Collioure, Elne, Figeac, Font-Romeu-Odeillo-Via, Gaillac, Gourdon, Lan-nomezan, Latour-de-Carol-Enveitg, Lavour, Leucate-la-Franqui, Lézignan-Corbières, L'Isle-Jourdain, Lourdes, Mazamet, Mende, Millau, Moissac, Mont-Louis-la-Cabanasse, Montréjeau-Gourdan-Polignan, Port-la-Nouvelle, Portet-Saint-Simon, Rabastens-Couffouleux, Rivesaltes, Saverdun, Souillac, Valence-d'Agen, Vergèze-Codognan, Villefranche-de-Lauragais, Villefranche-de-Rouergue, Villefranche-Vernet-les-Bains.		
<b>Services +</b>	<b>56 gares et haltes périurbaines (GU/HU)</b>		
	<b>Gares (7)</b>	<b>Haltes équipées (28)</b>	<b>Haltes non équipées (21)</b>
	Aigues-Mortes, Albi-Madeleine, Bédarieux, Bram, Escalquens, Lisle-sur-Tarn, Prades-Molitg-les-Bains.	Baziège, Brax-Léguevin, Cintegabelle, Colomiers-Lycée-International, Dieupentale, Gallieni-Cancéropôle, Gragnague, Grisolles, La Bastide-Saint-Laurent-les-Bains, Labège-Innopole, Labège-Village, Lacourtenourt, Lardenne, Le TOEC, Les Ramassiers, Longages-Noé, Mérenvielle, Montastruc-la-Conseillère, Montaudran, Montbartier, Montrabé, Pibrac, Pins-Justaret, Saint-Césaire, Saint-Cyprien-Arènes, Saint-Jory, Saint-Martin-du-Touch, Vénerque-le-Vernet.	Baillargues, Fenouillet-Saint-Alban, Fons-Saint-Mamert, Gallargues, Lalande-Eglise, Le Fauga, Le Soler, Lunel-Viel, Manduel-Redessan, Martres-Tolosane, Montlaur, Port-Vendres-Ville, Roquesérière-Buzet, Route-de-Launaguet, Salses, Saint-Geniès-de-Malgoirès, Valergues-Lansargues, Vic-Mireval, Villeneuve-les-Maguelonne, Villenouvelle, Vinca.

150 gares et haltes rurales (GR/HR)	
Gares (27)	Haltes (123)
<p><b>Services innovants</b></p> <p>Assier, Bourg-Madame (ouvert uniquement l'été), Bretenoux-Biars, Cordes-Vindrac, Génolhac, Gimont-Cahuzac, Gramat, Grand-Combe-la-Pise, Ille-sur-Têt, Langogne, Le-Grau-du-Roi, L'Hospitalet-près-l'Andorre, Limoux, Luchon, Marvejols, Naucelle, Saint-Chély-d'Apcher, Saint-Christophe, Saint-Denis-près-Martel, Saint-Rome-de-Cernon, Séverac-le-Château, Tarascon-sur-Ariège, Tournay, Varilhes, Vauvert, Villefort, Viviez-Decazeville.</p>	<p>Aimargues, Albias, Alet-les-Bains, Allenc, Aubiet, Aubin, Aumont-Aubrac, Avignonet-Lauragais, Bagnac, Bagnols-Chadenet, Balsièges, Banassac-La-Canourgue, Baraqueville, Barjac, Beaucaire, Beauvoisin, Belvezet, Bena-Fanes, Bétaille, Bolquere-Eyne, Boucoiran, Campagnac-Saint-Geniez, Campagne-sur-Aude, Capvern, Ceilhes-Roqueredonde, Chamborigaud, Chanac, Chapeauroux, Chasserades, Chirac, Couffoulens-Leuc, Couiza-Montazels, Coursan, Cransac, Damiatte-Saint-Paul, Degagnac, Err, Espérasa, Estavar, Fontpedrouse-Saint-Thomas-les-Bains, Gammal, Generac, Gignac-Cressensac, Golfech, Joncet, La-Levade, Labarthe-Inard, Labruguière, Laguépie, Laissac, Lalbenque-Fontanes, Lamagistère, Laval-de-Cère, Lavilledieu, Le-Bousquet-d'Orb, Le-Bruel, Le-Cailar, Le-Monastier, Les-Cabannes, Les-Cabrils, Les-Cauquillous, Les-Quatre-Routes, Les-Salelles, Lestelle, Lexos, Limoux-Flassian, Loures-Barbazan, Luc, Luc-la-Primaube, Lunas, Luzenac-Garanou, Magalas, Malause, Marignac-Saint-Béat, Marquixanes, Marseille-lan, Marssac-sur-Tarn, Mérens-les-Vals, Milhaud, Millas, Molière-sur-Cèze, Montpaon, Najac, Nissan, Nozière-Brignon, Nyer, Olette-Canaveilles-les-Bains, Osseja, Ossun, Planes, Pomas, Pommevic, Porté-Puymorens, Puybrun, Quillan, Ria, Robiac, Rocamadour-Padirac, Saillagouse, Saléchan-Siradan, Salles-Courbatiers, Sauto, Serdinya, Saint-Feliu-d'Avail, Saint-Georges-de-Luzençon, Saint-Jean-de-Verges, Saint-Laurent-d'Aigouze, Saint-Martory, Saint-Pé-de-Bigorre, Saint-Aunes, Sainte-Cécile-d'Andorge, Sainte-Léocadie, Tessonnières, Thues-Caranca, Thues-les-Bains, Tournemire-Roquefort, Uchaud, Ur-les-Escalades, Vayrac, Vernet-d'Ariège, Verzeille, Vaias, Vielmur-sur-Agout.</p>

### 3. Confort

Le tableau suivant décrit le niveau de service en termes de confort attendu par typologie de gares.

gares principales	
<b>Services +++</b>	<p>Bâtiments Voyageurs (lorsque celui-ci le permet):                      Lieu dédié à l'attente bien éclairé                      Objectif d'une connexion gratuite internet en wifi                      Accès à des prises électriques                      Maintien des toilettes existantes                      Commerces de proximité si existant ou vente mobile à développer pour agrémente le voyage</p> <p>Sur les quais :                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      50% des gares avec poubelles avec tri sélectif, objectif 100%</p>
gares intermédiaires	
<b>Services ++</b>	<p>Bâtiments Voyageurs:                      Lieu dédié à l'attente bien éclairé                      Maintien des toilettes existantes                      Etude déploiement wifi, notamment zones touristiques</p> <p>Sur les quais :                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      Etude déploiement poubelles avec tri sélectif</p>
gares et haltes périurbaines	
<b>Services +</b>	Gares
	<p>Bâtiments Voyageurs (lorsque celui-ci le permet):                      Lieu dédié à l'attente bien éclairé                      La logique d'attente sur les quais est privilégiée :                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      Poubelles à disposition                      Maintien des toilettes existantes</p>
Haltes équipées	
<p>La logique d'attente sur les quais est privilégiée:                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      Poubelles à disposition</p> <p>Accès aux toilettes si équipement présent</p>	
Haltes non équipées	
gares et haltes rurales	
<b>Services innovants</b>	Gares
	<p>Bâtiments Voyageurs (lorsque celui-ci le permet):                      Lieu dédié à l'attente bien éclairé                      La logique d'attente sur les quais est privilégiée :                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      Poubelles à disposition                      Maintien des toilettes existantes                      Etude déploiement wifi "light"</p>
Haltes	
<p>La logique d'attente sur les quais est privilégiée:                      Bancs et abris à disposition des voyageurs                      Poubelles à disposition</p> <p>Accès aux toilettes si équipement présent</p>	

L'amélioration des conditions d'attente par la mise en œuvre de dispositifs d'ouverture et de fermeture du bâtiment voyageurs constitue une priorité pour l'ensemble des points d'arrêt disposant d'un hall d'attente. A ce titre, il est prévu de lancer les études pour permettre un déploiement du dispositif sur une première phase pour les années 2018/2019.

## 4. Information Voyageurs

Le tableau suivant décrit le niveau de service attendu en termes d'information par typologie de gares, en fonction des situations et des équipements présents dans les gares/ haltes (affichage fixe ou dynamique sous conditions d'équipements en installations adaptées).

A noter que, quelle que soit la typologie de la gare/halte ou le type de situation, un affichage est présent sur la possibilité d'accéder à une information à distance *via* le Centre de Relation Client TER Occitanie, le site TER Occitanie et l'appli SNCF.

Type de situation	Gares principales	Gares intermédiaires	Gares et haltes périurbaines			Gares et haltes rurales	
			Gares périurbaines (équipées système IV dynamiques)	Haltes équipées périurbaines (équipées système IV dynamiques)	Haltes non équipées périurbaines (non équipées de système IV dynamiques)	Gares rurales	Haltes rurales (non équipées de système IV dynamiques)
<b>Normale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la gare</li> <li>- Affichage circulations en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la gare</li> <li>- Affichage circulations en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la gare</li> <li>- Affichage circulations en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la halte</li> <li>- Affichage horaires permanents</li> <li>- Affichage circulations en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la halte</li> <li>- Affichage horaires permanents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la gare</li> <li>- Affichage circulations en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de réseau</li> <li>- Affichage pratique de la halte</li> <li>- Affichage horaires permanents</li> </ul>
<b>Perturbée prévue</b> <i>Hors travaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation, sur écrans dynamiques lorsqu'ils existent</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de grève reconductible, affichage à J-1 17h00 à partir du 2<sup>ème</sup> jour de grève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de grève reconductible, affichage à J-1 17h00 à partir du 2<sup>ème</sup> jour de grève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de grève reconductible, affichage à J-1 17h00 à partir du 2<sup>ème</sup> jour de grève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> <li>- Affichage temps réel des circulations si équipement</li> <li>- En cas de grève reconductible, affichage à J-1 17h00 à partir du 2<sup>ème</sup> jour de grève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage Plan Transport Adapté (PTA) 24h avant le début de la perturbation</li> </ul>
<b>Perturbée prévue</b> <i>Travaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche à J-10 avant le début des travaux, sur écrans dynamiques lorsqu'ils existent</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche à J-10 avant le début des travaux</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche à J-10 avant le début des travaux</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche info dates travaux à J- 10 avec informations CRC + site TER et Appli SNCF + gares encadrantes</li> <li>- Affichage temps réel des circulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche info dates travaux à J-10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche à J-10 avant le début des travaux</li> <li>- Affichage temps réel des circulations si équipement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche info dates travaux à J-10</li> </ul>
<b>Perturbée inopinée</b> <i>Travaux inopinés</i> <i>Incident majeur</i> <i>Dépôt de sac</i> <i>...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage circulations temps réel sur outils dynamiques</li> <li>- Prise de parole sonore sur retard, motif et conséquences</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de situation perturbée exceptionnelle avec conséquence sur plusieurs jours, affichage réalisable en fonction de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage circulations temps réel sur outils dynamiques</li> <li>- Prise de parole sonore sur retard, motif et conséquences</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de situation perturbée exceptionnelle avec conséquence sur plusieurs jours, affichage réalisable en fonction de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage circulations temps réel sur outils dynamiques</li> <li>- Prise de parole sonore sur retard, motif et conséquences</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> <li>- En cas de situation perturbée exceptionnelle avec conséquence sur plusieurs jours, affichage réalisable en fonction de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage temps réel des circulations le jour J</li> <li>- Info conjoncturelle sur écrans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage information à distance CRC + site TER + Appli SNCF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage circulations temps réel si équipement</li> <li>- Prise de parole sonore sur retard, motif et conséquences si équipement</li> <li>- En cas de situation perturbée exceptionnelle avec conséquence sur plusieurs jours, affichage réalisable en fonction de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage information à distance CRC + site TER + Appli SNCF</li> </ul>

## 5. Distribution

### 5.1 Principes généraux

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

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

Afin de s'adapter aux nouveaux besoins et à la réalité de l'usage du digital (passé de 9% à 23% sur les 8 dernières années), SNCF Mobilités développera un nouveau schéma de distribution en s'appuyant sur un maillage préservant la vitalité du réseau ferroviaire dans le monde rural, qui pourrait conduire, compte tenu de la tendance observée, à atteindre 50% de digitalisation en fin de convention. Ces nouveaux services s'appuieront notamment sur des points de contacts plus diversifiés et des agents en relation avec les voyageurs.

Cette évolution progressive nécessite la mise en œuvre de différentes actions (automatisation et digitalisation des ventes, ouverture de la vente physique à des partenariats externes, développement de la vente en mobilité et à distance, adaptation du réseau aux nouveaux comportements d'achat et à l'évolution des produits tarifaires, ...) se traduisant par une adaptation des heures de vente réalisées au guichet, le volume annuel d'ouverture des guichets à la vente à fin 2019 ne pouvant être inférieur 183 000 heures.

Toute évolution des heures de vente fera l'objet d'une démarche d'information et de concertation étroites associant les Parties et les acteurs territoriaux concernés. À ce titre, SNCF Mobilités transmettra à la Région, en décembre et juin de chaque année, la liste et la description des sites pour lesquels la modification du volume annuel d'ouverture des guichets est prévue.

Dans l'hypothèse où SNCF Mobilités ne peut mettre en place les évolutions de volume horaires pour l'année considérée, une estimation financière est établie par SNCF Mobilités sur la base de l'écart avec les heures de vente prévues d'être réalisées. Cette estimation est transmise à la Région et prise en compte dans le Devis Prévisionnel prévu à l'article 51 et/ou dans la contribution financière définitive.

## **5.2 Cas particulier des lignes régionales d'autocars du réseau Occitanie distribuées par SNCF Mobilités**

Les modalités de distribution des titres de transport des lignes régionales d'autocars du réseau Occitanie (dont la liste des lignes figure au point 5.2.4) sont reprises ci-après.

### **5.2.1 Prestation de base :**

Une prestation de base d'un montant de cent vingt mille euros (120 000 €) est perçue par SNCF Mobilités afin d'assurer :

- la mise à jour des données des lignes régionales d'autocars du réseau Occitanie dans les bases de SNCF Mobilités,
- la gestion des recettes des transporteurs ainsi que leur reversement,
- la gestion des correspondances,
- l'information en situation normale et perturbée.

Le montant objet du présent article 5.2.1 fait l'objet d'une indexation annuelle selon la formule définie à l'Article 47 de la présente convention.

### **5.2.2 Commission de distribution**

Afin de couvrir les dépenses supportées par SNCF Mobilités pour les opérations de commercialisation et de suivi (ventes, fournitures, achats de prestations externes, opérations comptables), une commission de distribution est perçue et calculée à partir de l'état récapitulatif des ventes réalisées par la SNCF Mobilités.

Cette commission de distribution est appliquée sur le chiffre d'affaires réalisé avec, dans certains cas, un minimum de perception.

Les taux de commission et minimum de perception sont définis ci-dessous jusqu'à nouvelle révision :

- le taux de commission appliqué est de 12 % hormis pour les ventes par internet, automates et dépositaires pour lesquelles le taux applicable est de 6%.
- le minimum de perception par titre est de 3 € hormis les ventes par internet, automates et dépositaires pour lesquelles le minimum de perception est de 1,5 €.

### **5.2.3 Reversement des produits des ventes assurées par SNCF Mobilités**

La SNCF reverse au Transporteur la quote-part des recettes directes qu'elle encaisse de la part des clients au moment de la vente ainsi que la quote-part des compensations tarifaires qu'elle reçoit des Départements et de la Région au titre des compensations départementales et régionales.

La SNCF produit à M+3 un état récapitulatif des ventes de titres du mois M pour la liaison à partir des données enregistrées par l'outil « FC12K recettes ».

Cet état identifie la partie routière des recettes issues des ventes de titres « train + car ».

Sur cette base, SNCF Mobilités reverse au transporteur les recettes du mois M lui revenant, au plus tard le 30 de M+3.

Il joint au reversement l'état mensuel récapitulatif des ventes.

Par ailleurs, des conventions tripartites relatives à la distribution des titres de transport permettant l'accès aux autocars des lignes régionales et au reversement des recettes par SNCF Mobilités au transporteur routier sont établies avec chacun des transporteurs des lignes figurant au point 5.2.4.

### **5.2.4 Liste des lignes RRR concernées**

Le tableau ci-dessous reprend la liste des lignes régionales d'autocars, pour lesquelles les modalités de distribution définies ci-dessus sont applicables.

Numéro	Origine	Destination
910	Cahors	Figeac
911	Cahors	Villefranche-de-Rouergue
912	Rodez	Villefranche-de-Rouergue-Montauban
913	Cahors	Monsempron-Libos
920	Albi	Millau
921	Albi	Montauban
922	Albi	Rodez
923	Rodez	Millau
924	Toulouse	Montauban
930	Beaumont de Lomagne	Dieupentale
931	Tarbes	Auch
932	Auch	Agen
933	Auch	Montauban
934	Auch	Mont-de-Marsan
935	Auch	Toulouse
940	Tarbes	Mont-de-Marsan
941	Lourdes	Cauterets/Barèges
942	Tarbes	Pau



943	(Tarbes)Lannemezan	Saint-Lary / Piau-Engaly
944	Tarbes	Bagnères-de-Bigorre / Pic du Midi-La Mongie
945***	Tarbes	Marciac
950	Pamiers	Lavelanet /Montségur
952	Toulouse	Boussens /Saint-Girons/Guzet
953***	Castres	Béziers / Valras-Plage
954	Castelnaudary	Revel
955	Toulouse	Castelnaudary
956	Toulouse	Graulhet
	La Bastide	Mende
	Mende	Le Puy
	Millau	Saint-Chély-d'Apcher
	Mende	Clermont Ferrand
	Mende	Saint-Chély-d'Apcher
	Montpellier	Millau-Saint-Affrique
	Nîmes	Le-Grau-du-Roi
	Carcassonne	Quillan

A noter :

- La ligne 945 Tarbes-Marcillac n'est activée que quelques jours par an pour assurer la desserte du festival « Jazz in Marcillac ».
- Concernant la ligne 953, la desserte de Valras-Plage n'est assurée que pendant quelques semaines en été.

## 6. Description des services et équipements

Le tableau suivant décrit les services et équipements présents dans les gares et haltes à la date d'entrée en vigueur de la présente convention.

Les informations et horaires concernant les gares Voyages (typologie : GV) sont fournies à titre indicatif.

A la date de la signature de la présente convention, les prestations d'assistance aux PMR sont prévues dans les gares où il est indiqué dans le tableau une prestation « Accès Plus ». En cas d'évolution du périmètre du service « Accès Plus », les Parties étudieront les conditions de substitution en tenant compte des moyens alloués à la réalisation de ces prestations dans le forfait C1.

Par ailleurs, un service complémentaire de prestations pourra être mis en place à la demande de la Région, qui en assure le financement.

Ce tableau sera mis à jour tous les ans au plus tard le 31 janvier de l'année N en fonction des évolutions de service réalisées au cours de l'année N-1 et transmis pour information au comité de pilotage prévu à l'article 70.2 de la présente convention.

Les services et équipements sont décrits dans le tableau ci-après.