



# MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Mission Autorité Organisatrice des Trains d'équilibre du territoire (MAOT)



# MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMITÉ DE SUIVI DES DESSERTES FERROVIAIRES PARIS – CLERMONT-FERRAND

Clermont-Ferrand, 14 décembre 2023

## Quelques consignes pour le comité



Veillez vérifier que votre microphone est coupé.

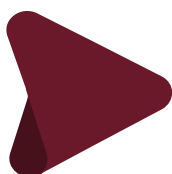


Formulez vos questions par écrit dans l'espace « chat », ou en cliquant sur l'icône « lever la main ». Au moment d'y répondre, l'intervenant vous invitera à rouvrir votre microphone.



Les questions non instruites en séance seront reprises et consignées, dans la mesure du possible, dans le compte-rendu transmis par la suite.

## Sommaire



**Le comité de  
suivi des  
dessertes  
ferroviaires**



**Retour sur les  
services annuels  
2022 et 2023**



**Qualité de  
service**



**Travaux**



**Perspectives**

# 1. Le Comité de suivi des dessertes ferroviaires

Création, composition et objectifs

Point d'avancement sur le plan d'action du dernier CSDF

## Le Comité de suivi des dessertes ferroviaires

Le Comité de suivi des dessertes ferroviaires est une instance créée par Loi pour un nouveau pacte ferroviaire du 27 juin 2018, précisée par le décret n° 2018-1364 du 28 décembre 2018.

### Objet

Il a pour objet la consultation de différents acteurs de la mobilité sur :

- Évolution / mise en œuvre de l'offre de mobilité
- Politique tarifaire
- Qualité de service (régularité, ponctualité et propreté)
- Informations aux usagers, notamment en situation dégradée
- Rénovation / acquisition du matériel roulant
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap

Le Comité de suivi des dessertes est notamment alimenté par les travaux conduits dans le cadre des Schémas directeurs des lignes TET et des plateformes d'axe, pilotés par l'État avec l'appui de SNCF Réseau.

### Participants

- Un représentant de l'État, qui en assure la présidence
- Un conseiller régional de chaque Région desservie
- En Île-de-France, un représentant de IDFM
- Un conseiller départemental de chaque département desservi
- Des conseillers municipaux
- Les représentants d'associations d'usagers
- Les représentants d'associations de personnes handicapées concernées

## Point d'avancement plan d'action 1/2

Acteurs	Actions	Avancement au 14 décembre 2023
État / autorité organisatrice	Mis en œuvre du schéma directeur (nouveau matériel roulant)	Commande du nouveau matériel effective et construction en cours, avec retard sur le calendrier de livraison (livraisons entre l'été 2025 et fin 2026)
	Mise en œuvre du schéma directeur (opérations de développement)	Études en cours pour la stabilisation du calendrier des travaux suite à la décision de l'Autorité environnementale
SNCF Réseau	Confirmation des montants d'investissements de régénération	Trajectoire de régénération conforme à la prévision
	Mise en place d'un plan de traitement de la végétation et des clôtures	En cours de réalisation, partie des engagements de SCNF Réseau
	Amélioration de la communication travaux	Affichage renforcé en gare + communication par le site web, le podcast SNCF Réseau et le journal de la ligne. Études en cours pour multiplier les canaux de communication.
Groupe SNCF	Fiabilisation de la ligne et robustesse	Démarche sur la performance et l'exploitation de la régularité de la ligne (PERL) en cours : actions sur les limitations temporaires de vitesse, la prévention des heurts de gibier, les plans grand froid et fortes chaleurs et les défaillances de locomotives (divisées par 2 entre fin 2020 et 2022). Engagements du groupe SNCF dans le cadre du groupe de travail technique de la ligne.

 Avancement satisfaisant
  Avancement partiel
  Avancement non satisfaisant

## Point d'avancement plan d'action 2/2 (Suivi des engagements en groupe de travail technique)

Acteurs	Actions	Avancement au 14 décembre 2023
SNCF Voyageurs	Mise en place d'un compte d'information de la ligne	Site en place depuis juillet 2020 : <a href="https://www.lignesncfintercitesparisclermontferrand.fr/">https://www.lignesncfintercitesparisclermontferrand.fr/</a> et études en cours pour multiplier les canaux de communication
	Mise en place d'un nettoyage des rames en parcours	Nettoyage en parcours en place depuis mai 2020. Généralisé à tous les week-ends en 2021 (24 trains / semaine). Études en cours pour étendre ce dispositif.
	Amélioration des correspondances TER / Intercités à Clermont-Ferrand	Traité dans le cadre de la plateforme services et infrastructures Paris-Clermont-Ferrand/Dijon
	Élargissement des horaires d'ouverture du salon Grand Voyageur de la gare de Paris-Bercy	Effectif depuis février 2020 : du lundi au vendredi hors fériés 8h-9h30 et 12h-19h.
	Amélioration de la couverture numérique	Wifi à bord: un service en double signal qui a permis d'obtenir un taux de couverture de la ligne de 95%, et grâce au nouveau mode de connexion simplifié (push) fin 2020, la satisfaction a augmenté de 6 pts. Changement de toutes les cartes SIM d'ici fin 2022
	Organisation d'une visite du constructeur du matériel retenu	Présentation des maquettes des rames Oxygène et des sièges en taille réelle sur le parvis de la gare de Clermont-Ferrand les 15, 16 et 17 décembre 2022. Visite de l'usine de Reichshoffen envisagée au premier semestre 2024. Visites de chantiers.

 Avancement satisfaisant
  Avancement partiel
  Avancement non satisfaisant

## 2. Retour sur les services annuels 2022 & 2023

La desserte en 2022 et 2023

Fréquentation

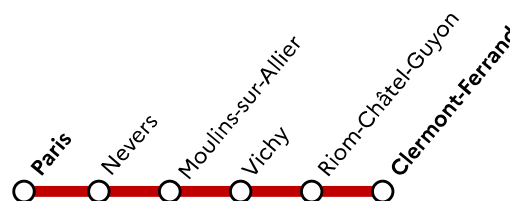
Correspondances

Tarification

## La desserte en 2022 et 2023

L'offre nominale reste stable

- 8 A/R du lundi au vendredi
  - ✓ dont 1 A/R sans arrêt (« le Volcan ») hors juillet-août
  - ✓ 1 train Paris->Clermont supplémentaire le vendredi
  - ✓ 1 arrêt à St-Germain-des-Fossés sur un train Clermont->Paris le lundi matin et sur un train Paris->Clermont le vendredi soir
- 6 A/R le week-end + 1 train Clermont->Paris le dimanche



### Adaptations du plan de transport en 2023

Baisse du plan de transport compte tenu du contexte de grève sur le premier semestre

Trains annulés	
Janvier	31
Février	36
Mars	129
Avril	27

Impacts des grèves 223 annulations, soit une offre réduite de 10% :

- ✓ **Journées ponctuelles** : 18 – 19 janvier (17 trains annulés), 31 janvier (14 trains annulés), 7 – 8 février (24 trains annulés), 16 février (8 trains annulés), 1<sup>er</sup> – 2 avril (10 trains annulés), 6 – 7 avril (23 trains annulés), 12 – 13 avril (19 trains annulés), 19 – 20 avril (5 trains annulés), 6 juin (4 trains annulés)

- ✓ **Mois de mars fortement impacté**

### Autres impacts

- Manque de disponibilité du parc locomotives en avril et mai du fait du déficit de maintenance accru lors de la période de grève (**26 annulations**)
- Travaux de renouvellement de voie et ballast entre Moulins et Riom du lundi au vendredi entre le 27 février et le 14 avril (**annulation des trains Volcan**)

## Fréquentation globale

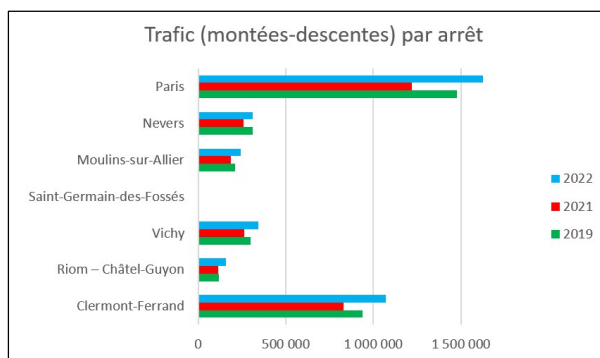
Fréquentation (nombre de voyages)	Valeur absolue	Évolution vs. 2019	Évolution n vs. n-1	Contexte
2019	1,68 M	/	/	Année de référence pré-crise sanitaire de 2020
2021	1,44 M	-14%	-14%	La période de ralentissement économique entre janvier et juin a affecté les mobilités
2022	1,88 M	+12%	+30%	Reprise du trafic aux niveaux pré-crise sanitaire à partir d'avril 2022. La fréquentation annuelle croît fortement par rapport à la même période en 2019 et sur la fin de l'année

Fréquentation (nombre de voyages)	Valeur absolue	Évolution vs. 2019	Évolution n vs. n-1	Commentaire
01/01 > 31/10/2023	1,57 M	/		Faible croissance du trafic sur les 10 premiers mois de l'année 2023

## Fréquentation par arrêt

Trafic (montées-descentes)	2019	2021	2022
Clermont-Ferrand	940 000	830 000	1 070 000
Riom – Châtel-Guyon	118 000	114 000	158 000
Vichy	300 000	262 000	343 000
Saint-Germain-des-Fossés	5	300	415
Moulins-sur-Allier	210 000	188 000	242 000
Nevers	310 000	260 000	312 000
Paris	1 475 000	1 220 000	1 625 000
<b>Total montées-descentes</b>	<b>3 350 000</b>	<b>2 875 000</b>	<b>3 750 000</b>
<b>Total voyages</b>	<b>1 676 000</b>	<b>1 437 000</b>	<b>1 875 000</b>



La croissance du trafic (volume) 2022 vs 2019 est surtout portée par les montées-descentes à **Paris**, **Clermont-Ferrand** et **Vichy**. Nevers fait à peine mieux que 2019.

## Fréquentation par arrêt – Détails 2023, du 01/01 au 21/10

Trafic (montées-descentes)	2023	Évolution vs. 2022
Clermont-Ferrand	905 000	
Riom – Châtel-Guyon	130 000	
Vichy	275 000	
Saint-Germain-des-Fossés	300	
Moulins-sur-Allier	195 000	
Nevers	248 000	
Paris	1 385 000	
<b>Total montées-descentes</b>	<b>3 138 300</b>	

Sur la période janvier-octobre, la croissance du trafic 2023 vs 2022 est exclusivement portée par les montées-descentes à Paris et Clermont-Ferrand. Les résultats de Vichy et Nevers sont en régression.

SNCF Voyageurs / Intercités

Paris et Clermont-Ferrand concentrent...

**73%**

des montées-descentes (+1pt vs. 2022)

Trafic (top 5 origines/destinations)	2023	% par rapport au total du trafic
Paris <> Clermont-Ferrand	770 000	56%
Paris <> Vichy	210 000	15%
Paris <> Nevers	165 000	11%
Paris <> Moulins-sur-Allier	140 000	10%
Paris <> Riom – Châtel-Guyon	98 000	7%
<b>Total top 5</b>	<b>1 383 000</b>	<b>88%</b>
<b>Total voyages</b>	<b>1 569 150</b>	<b>100%</b>

13 14 DÉCEMBRE 2023

## Correspondances par gare

Taux de correspondance	2021	2022	Évolution vs. 2021
Clermont-Ferrand	15%	13%	- 2 pts
Riom – Châtel-Guyon	4%	6%	+ 2 pts
Vichy	11%	11%	ISO
Saint-Germain-des-Fossés	6%	4%	- 2 pts
Moulins-sur-Allier	10%	11%	+ 1pt
Nevers	23%	24%	+1 pt
Paris	7%	6%	+1 pt

Peu d'évolution des taux de correspondances entre 2021 et 2022.

Nevers et Clermont-Ferrand arrivent en tête du classement avec respectivement 24 et 13% de clients en correspondance.

Taux de correspondance	2023 (janvier – octobre)
Clermont-Ferrand	4%
Riom – Châtel-Guyon	2%
Vichy	2%
Saint-Germain-des-Fossés	2%
Moulins-sur-Allier	6%
Nevers	11%
Paris	4%

Données incomplètes sur 2023 liées à l'absence de juxtaposition tarifaire.

SNCF Voyageurs / Intercités

14 14 DÉCEMBRE 2023

## Correspondances par gare – Détails

2022

Correspondances à Nevers	Taux de correspondance (en voyages)		Évolution
	2021	2022	
À la descente de l'IC	23 %	24%	+1 pt
À la montée dans l'IC	23 %	25%	+2 pts

### Correspondances à Nevers

1/4

Près d'1 client sur 4 prend ou quitte l'IC est en correspondance (hausse de 1 à 2 pts vs 2021).

Les correspondances sont faites depuis/vers des villes en région Centre-Val-de-Loire et Pays-de-la-Loire de l'axe Nantes – Lyon principalement (Bourges, Tours, Angers, Nantes) mais également d'Orléans. Aussi depuis/vers des villes en région Bourgogne-Franche-Comté de la ligne Nevers – Dijon : Decize, Cercy-la-Tour, Luzy, Dijon.

Correspondances à Clermont-Ferrand	Taux de correspondance (en voyages)		Évolution
	2021	2022	
À la descente de l'IC	15%	13%	-1 pt
À la montée dans l'IC	14%	13%	-1 pt

### Correspondances à Clermont-Ferrand

1/10

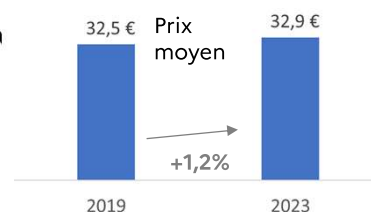
Plus d'1 client sur 10 prend ou quitte l'IC est en correspondance (baisse de 1 pt vs 2021).

Les correspondances sont faites depuis/vers des villes dans le Sud de l'Auvergne sur les axes Clermont – Aurillac (Issoire, Aurillac, Murat, Neussargues), Clermont – Le Puy-en-Velay (Brioude, Le Puy-en-Velay), le Cévenol (Langeac) et l'Aubrac (St-Flour, Aumont-Aubrac, St-Chély-d'Apcher).

## LIGNE PARIS <> CLERMONT FERRAN

### Une très faible augmentation des prix depuis 2019

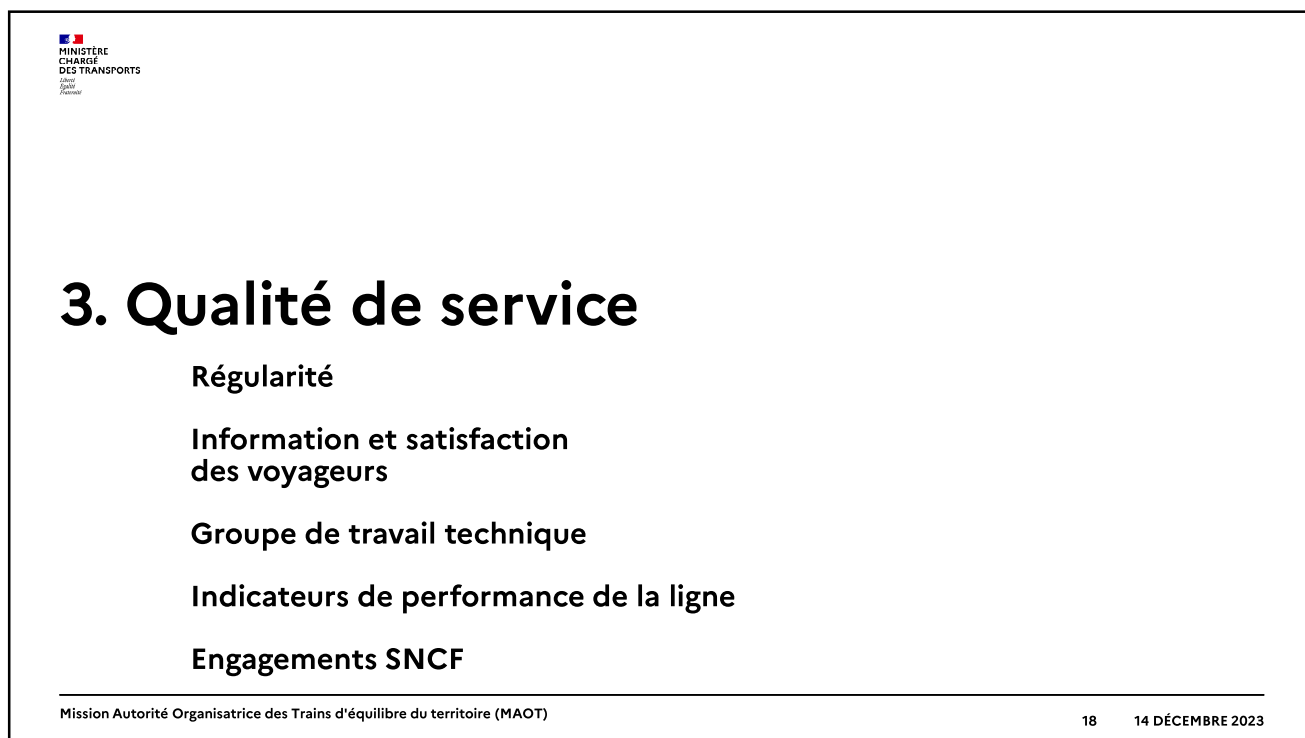
- Un prix moyen qui augmente de +0,4€ en 4 ans (+1,2%), à 32,9€ en 2023.
- Face à une inflation des prix à la consommation qui progresse fortement depuis 2019 : +4,9% en septembre 2023, +5,2% en 2022, +1,6% en 2021, +0,5% en 2020, +1,1% en 2019.
- En 2023, près de la moitié des clients paie moins de 25€ son billet



moins de 15€	16€ - 25€	26€ - 35€	36€ - 45€	46€ - 65€	plus de 65€
27%	21%	21%	16%	13%	2%

- 1/3 des clients de la ligne ont une carte Avantage et bénéficient de 30% de réduction sur le prix du billet.
- L'été 2023, Intercités a proposé 51 000 places à prix promotionnel de 19€ ; les 2/3 ont été vendues.
- En 2024, il n'y aura pas de hausse tarifaire pour les clients d'Intercités. Cela représente un effort financier significatif de l'AO Etat et de SNCF Voyageurs envers les voyageurs de près de 2M€ sur la ligne Paris-Clermont.**





## Satisfaction des voyageurs

	Résultats satisfaction clientèle			
	2020	2021	2022	Évolution (2022 vs 2020)
Rapport qualité / prix	87%	84%	84%	-3 points
Satisfaction client globalité du voyage	95%	94%	89%	-6 points
Satisfaction client globale à bord	96%	96%	91%	-5 points
Satisfaction propreté des toilettes	88%	85%	87%	-1 point
Visibilité chef de bord	67%	74%	83%	+16 points
Qualité information du chef de bord	97%	99%	95%	-2 points
Disponibilité chef de bord	96%	97%	94%	-2 points

La satisfaction globale du voyage (89%) baisse depuis 2020 :

- La propreté des toilettes reste à un niveau élevé (87%), même si une légère baisse (-1 pt) est observée entre 2020 et 2022, sans doute corrélée au fort taux d'occupation et à l'absence de nettoyage en circulation sur un trajet de plus de 7 heures.
- La visibilité des chefs de bord est en progression constante depuis 2020 et augmente de 16 points.
- Sur la qualité de l'information fournie par les chefs de bord, les plans d'actions menés sur la relation client en général et la prise de congé à bord et à quai en gare terminus en particulier, ont permis de regagner en 2023 les 2 points perdus entre 2020 et 2022.

Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire

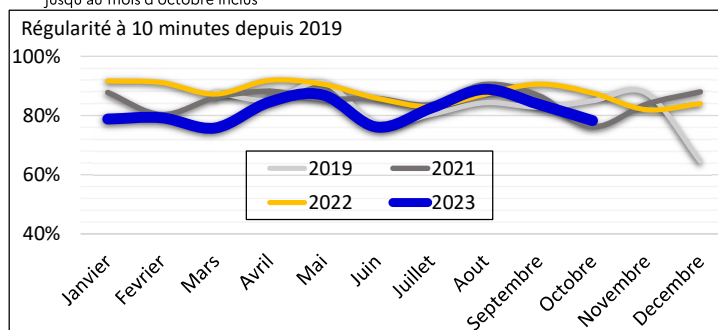
19

22/11/2023

## Régularité

Régularité	2021	2022	2023*	Évolution 2023/2022
10 minutes	85,2%	87,7%	82,0%	négative
30 minutes	92,8%	94,0%	90,7%	négative
1h	97,8%	97,8%	96,7%	négative

\* jusqu'au mois d'octobre inclus



### Une régularité en baisse

- La régularité à 10 minutes en 2023 est en baisse de **5,7 points par rapport à 2022** et de **3,2 points par rapport à 2021**
- 2/3 des retards sont inférieurs à 30 minutes.** La part des retards de plus de 2 heures est de 1,1% en 2023 (contre 0,6% en 2022) à fin octobre
- En cumul annuel, 121 trains avec un retard supérieur à 1h, soit 43 de plus qu'en 2022 (à fin octobre)**

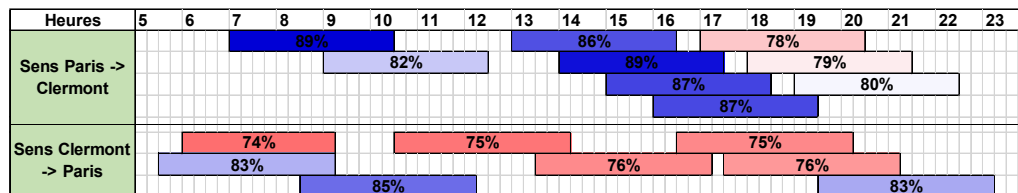
Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire (MAOT)

20

14 DÉCEMBRE 2023

## Baisse de la régularité sur l'ensemble des circulations

Régularité à 10 minutes par train (janvier à octobre 2023)

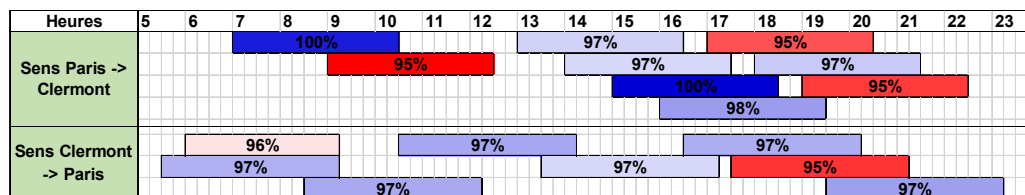


➤ Les trains circulant en heure de pointe en Ile-de-France sont moins souvent à l'heure

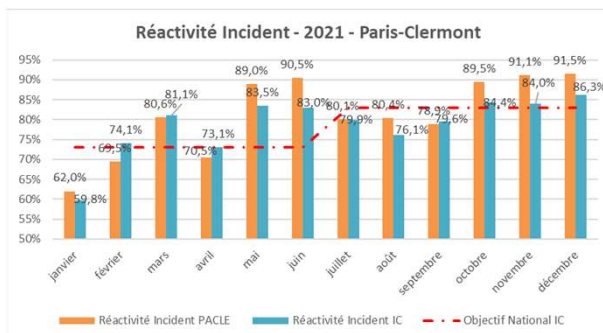
➤ **Baisse de la régularité sur les 20 horaires** de trains différents par rapport à 2022

➤ Les grands retards concernent davantage les trains de début et de fin de journée

Régularité à 1h par train (janvier à octobre 2023)



## Information des voyageurs



Cumul à fin octobre 2023

	PACLE	Intercités
Réactivité Incident	89,1%	88,5%
Nombre de circulations Reprise dans le calcul	4 117	19 149
Réactivité Gare Origine (à 5min)	70,2%	71,7%

### Commentaires

- La réactivité Incident, qui mesure, dès lors qu'un client subit un retard en ligne, si l'IV est diffusée dans les 10 min, a été en progression constante ces trois dernières années. Le résultat est très nettement au-dessus de l'objectif fixé et de la moyenne Intercités.
- L'engagement de notre centre opérationnel a permis une évolution satisfaisante de la réactivité Gare, avec des pics au-dessus des objectifs fixés, même si l'ancrage des résultats est à poursuivre. Le plan d'action en cours intègre l'accompagnement managérial régulier et constant des différents acteurs de l'IV, au travers de la réévaluation des process et des gestes métiers, et l'amélioration de la relation entre le Centre opérationnel et les Chefs de bord.

## Satisfaction des voyageurs

	Résultats satisfaction clientèle			
	2023*	2022	2021	Évolution 2023 vs 2022
Rapport qualité – prix	NC	75%	73%	
Satisfaction client globalité du voyage	73%	75%	89%	-2 pts
Confort général à bord	70%	74%	92%	-4 pts
Satisfaction propreté des toilettes	65%	66%	68%	-1 pt
Satisfaction globale Restauration	93%	95%	96%	-2 pts
Satisfaction globale chef de bord	95%	95%	97%	=
Disponibilité chef de bord	89%	91%	96%	-2 pts
Visibilité chef de bord (en situation perturbée)	70%	71%	72%	+1 pt

\* Cumul 2023 à fin septembre

Les autres indicateurs baissent dans un contexte de production difficile

- Le plan d'action Information Voyageurs déployé avec les équipes de la ligne porte ses fruits : la satisfaction globale sur les Chefs de bord se maintient à un niveau élevé (95%) ; elle progresse même en situation perturbée (82%, +1 pt vs 2022).
- Les indicateurs sur le confort à bord baissent en lien avec les résultats de régularité et inversement au nombre d'incidents. Les temps de stationnement réduits sur certains roulements («crochets courts») limitent aussi les opérations de propreté réalisables en gare.

La satisfaction sur la qualité de la restauration reste à un niveau élevé (93%).

SNCF Voyageurs / Intercités

23 14 DÉCEMBRE 2023

## Vue d'ensemble de la performance de la ligne (octobre 2023)

Offre de Transport Réalisée		
	M	2023
Ecart Réalisé vs. J-1 17H (%)	98.9	99.01

Suppressions et substitutions		
<ul style="list-style-type: none"> <li>5 trains supprimés sur le mois</li> <li>Causes des suppressions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Externes (accident et intempéries)</li> <li>1 SNCF Réseau</li> <li>2 « autres activités SNCF »</li> </ul> </li> </ul>		

Grands retards : Nombre de retards supérieurs à 60'		
	M	2023
61' – 120'	9	98
121' – 180'	1	30
181' et +	3	25

Qualité produite			
Restauration – Objectif : 98%			
Taux de couverture	Mars	Avr	Mai
	96,2%	97,5%	96,9%
	Jun	Juil	Août
	96,2%	98,0%	98,7%
	Sept	Oct	
	98,4%	98,9%	
WC			
	Janv	Févr	Mars
Nb de défauts toilettes signalés	48	65	39
Nb de défauts toilettes traités	66	79	45
Nb de trains concernés par du nettoyage en parcours	54%		

Indicateur en cours de construction pour 2023 : % de voitures qui envoient un signal wifi au moins 95% du temps

Info Voyageurs			
	M	A	Obj.
Réactivité (%)	78.1	89.1	83

Qualité perçue : Satisfaction client mois en cours	
1 (Sat générale)	75,7%
2 (Propreté)	84,5%
	80,0%

■ Résultat ■ Objectif

# Paris-Clermont

## REX Transporteur Intercités



### REX ligne Paris Clermont suite aux incidents du 20 octobre au 8 novembre 2023 (volet transporteur Intercités)

- La ligne Paris-Clermont a fait face à des conditions dégradées de production, ayant pour impact de nombreux retards et suppressions de trains (cf. illustration ci-contre sur la période du 20/10 au 8/11)

De nombreuses actions ont été déjà lancées depuis 2022 au sein d'Intercités pour réduire les impacts des gros incidents et améliorer la prise en charge:

- **Formation de tous les conducteurs** afin de permettre les détournements via Vierzon
- Ajout de **deux locomotives de réserve** (une à Clermont depuis début 2022, et une à Nevers début 2024 (dès que possible)
- **Renforcement des moyens IV** (Information Voyageurs) au sein du Centre de Supervision Intercités (CSIC)
- Prise d'**engagement d'Intercités** d'avitailier les trains à partir d'une heure de retard et distribution d'eau renforcée l'été (avec des stock à bord des trains plutôt qu'en gare)
- Post-crise : information dans les heures qui suivent aux contacts institutionnels

Date	N° du train	Nb de passagers	Incident / Cause	Retard	Suppression ?
20/10	5959	309	Déraillement d'un train de fret à Bageaux-sur-Loing	4h15	
	5963	382		1h26	
	5967	328		2h13	⊗
	5971	346		1h13	
	5977	323		1h36	
31/10	5978	480	Heurt de sangliers par un TER	1h32	⊗
	5990	198		7h13	
04/11	5951	290	Arbre sur la caténaire dans le secteur de Gien		
	5955	550		6h05	⊗
	5959	360		2h09	⊗
	5963	513		3h19	⊗
	5971	400		1h26	
08/11	5978	720	Arbre sur la caténaire entre St-Germain-des-Fossés et Vichy	2h53	
	5966	210		4h53	
	5970	278		1h53	

Note : Les incidents ayant impacté les trains surlignés en jaune sont détaillés en Annexe (données SNCF Réseau)



Ce document vise à :

- **Détailler les actions mises en place** et qui apportent des résultats côté Intercités,
- **Présenter les axes d'amélioration identifiés** par Intercités suite pour toujours progresser vers une réduction du volume des incidents et une amélioration de la gestion de crise.

A noter que les mesures décrites ci-après sont celles entreprises par Intercités. D'autres actions sont prises par ailleurs au sein du Groupe SNCF (SNCF Réseau et TER).

## REX Transporteur Intercités

### Des mesures mises en place qui permettent une amélioration de la gestion des gros incidents

#### PRODUCTION FERROVIAIRE



- ✓ Lors de gros incidents, **des « plans B »** (itinéraires bis) mis en place de manière à assurer les circulations sur le reste de la journée via des détournements et/ou le tronçon commun TER Centre Val-de-Loire de Bercy à Nevers.

#### INFORMATION VOYAGEURS



- ✓ **Réactivité** : une prévision de retard est envoyée dans les Systèmes d'Information dans les 10 minutes suivant la connaissance de l'incident
- ✓ **Diffusion de l'information** : une mise en place de « recontacts » clients lors des suppressions et des retards

#### PRISE EN CHARGE DES CLIENTS



- ✓ **Une prise en charge de base systématisée** : plateaux repas et ou eau/collation, substitutions ferroviaires, routières, hôtels, rame d'attente selon les engagements conventionnels.

#### INDEMNISATION FINANCIÈRE DES CLIENTS



- ✓ **Une Compensation Exceptionnelle** au-delà de la Garantie 30 minutes (G30\*) avec des remboursements des billets allant de 100 à 200% du prix du billet en cas de gros incidents.

#### Des actions complémentaires identifiées pour consolider les bénéfices déjà obtenus :

- ❑ Renforcer encore davantage les actions de formation continue sur le plateau opérationnel IC et la chaîne des acteurs opérationnels de production, en particulier s'agissant des standards de l'information des voyageurs en crise.
- ❑ Améliorer encore la réactivité de l'Information Voyageurs en explorant les possibilités offertes par le nouvel outil BOOST
- ❑ Travailler en amont les solutions de prise en charge (hébergement sur les périodes de tensions hôtelières, renforcement des contrats cadre pour les métiers utiles en cas de crise – caristes par exemple, dans le secteur de Cosne, comme identifié dans le cadre du GTT : action en cours)

\*La G30 prévoit déjà les remboursements à hauteur des retards subis :

- entre 30 min et 2h de retard : 25% du prix du billet.
- entre 2h et 3h de retard : 50% du prix du billet.
- au-delà de 3h de retard : 75% du prix du billet.

## REX Transporteur Intercités

### les crises d'octobre et novembre ont permis d'identifier des éléments qui restent à améliorer



#### CONSTATS

- × **Une fiabilité de l'Information Voyageurs en-deçà des attentes**, avec la révision du retard à la hausse à plusieurs reprises (dépendant d'une heure de prévision de reprise incertaine côté SNCF Réseau).

- × **Une fréquence insuffisante de la prise de parole des chefs de bord dans le train / De longs moments sans information** délivrée aux clients.

#### Qualité des « recontacts » :

- × Pas de recontacts systématique concernant les changements de compositions,
- × Des erreurs de contenu dans les recontacts et/ou de recontacts.



Qualité et fréquence de l'information voyageurs

- × **Un plateau opérationnel débordé** quand des incidents touchent plusieurs lignes en simultanée.



Gestion opérationnelle

#### ACTIONS IDENTIFIÉES



- ❑ **Travailler les gestes métier** des chefs de bord pour une **prise de parole régulière** dans les trains, même si la situation n'a pas évolué.
- ❑ **Multiplier les rencontres entre des chefs de bord et le plateau opérationnel** dans le but de travailler sur les besoins en information des chefs de bord.
- ❑ **Objectiver les permanents Information Voyageurs** du plateau opérationnel sur la fréquence de contact avec les chefs de bord
- ❑ **Assurer un suivi (pointages) de l'Information Voyageurs** lors des gros incidents pour en vérifier la complétude et la cohérence dans les différents canaux de communication.
- ❑ **Poursuivre les efforts sur le storytelling** avec les « fils info live » (communications internes SNCF) du Directeur National Information Voyageurs de la salle de crise opérationnelle (CNOF).
- ❑ Passage du poste permanent Information Voyageurs **d'un rythme 2\*8 à 3\*8 en 2024 et renfort en soirée sur les périodes de forte affluence** (été par exemple).
- ❑ Réfléchir aux renforts possibles sur le plateau opérationnel en cas de crise généralisée sur nos lignes (situation de tempête traversant tout le territoire par ex.)

## Le Groupe de travail technique

Créé fin octobre 2022 à l'initiative du ministre délégué chargé des Transports, à la demande des élus et acteurs de la ligne, le Groupe de Travail technique se réunit chaque trimestre pour suivre :

- Les indicateurs de performance de la ligne
- L'avancement des engagements de SNCF Intercités et SNCF Réseau
- L'avancement des calendriers du programme de modernisation et de livraison des rames

La prochaine réunion est prévue en mars 2023.

**Suivi des engagements SNCF Intercités pour l'amélioration de la qualité de service** (Liste non exhaustive, voir détails en annexe) :

### MATÉRIEL

**Poursuite du plan de fiabilisation des locomotives.** Taux d'avancement global sur la phase 2 : 70%.

**Mise en place d'une locomotive de réserve supplémentaire positionnée à Nevers.**  
Cible : T1 2024

**Renforcement des ressources et compétences :**

Un dépanneur formé a été déployé sur Clermont-Ferrand  
Clermont-Ferrand : service des trains d'équilibre du territoire (MAOT)

### NETTOYAGE ET TOILETTES

**Hausse du taux de nettoyage en parcours :** 54% des trains font désormais l'objet de nettoyage en parcours, contre moitié moins en 2022.

**Plan d'action sanitaire :** poursuite de la remise en état des voitures de 1<sup>ère</sup> classe sur lesquelles de fuites ont été identifiées. Taux d'avancement : 65%

**Nettoyage approfondi des têtes :** 1/3 des voitures Paris - Clermont déjà remises à niveau

### WIFI

**100% des cartes SIM changées**

Mise en place et suivi d'indicateurs liés à la disponibilité du wifi

**Mise à disposition de contenus médias sur portail wifi**

29

14 DÉCEMBRE 2023

## Engagement Groupe SNCF

Information sur les plans de transport

Suite à la demande des partenaires de la ligne de disposer d'une information en amont de l'ouverture des ventes, **l'État et le groupe SNCF ont mis en place un dispositif spécifique :**

- **12 mois avant la circulation des trains :** partage avec l'État du programme de travaux stabilisé pour l'année. Les travaux à fort impact potentiel font l'objet d'une communication aux parties prenantes de la ligne.
  - Service annuel 2025 : communication des informations en janvier 2024
- **6 mois avant la circulation des trains :** entre SNCF Réseau, l'État et Intercités, revue des impacts des travaux sur les circulations des trains, et des études en cours pour en réduire les impacts.
- **3 mois avant la circulation des trains :** figeage des impacts travaux sur les horaires des trains permettant l'information détaillée des parties prenantes de la ligne sur les trains prévus de circuler. La communication est réalisée en amont des ouvertures des ventes par la direction Intercités à partir des éléments fournis par SNCF Réseau.
  - Décembre 2023 - janvier 2024 : document diffusé le 6 octobre 2023
  - février 2024 – avril 2024 : document diffusé fin novembre



## Engagements SNCF Réseau

### Focus thématique – Plan végétation

#### Enjeu :

- ▶ Désherber voies et pistes et entretenir les dépendances vertes dans l'objectif d'atteindre et de maintenir une végétation compatible avec l'exploitation ferroviaire
- ▶ 1<sup>er</sup> poste de dépense de maintenance quasi doublé en 5ans, notamment pour s'adapter à la sortie du glyphosate et aux restrictions d'usage des produits phytopharmaceutiques
- ▶ Domaine de maintenance en profonde transformation pour s'adapter aux attentes sociétales (cadre de vie des riverains) et environnementales (biodiversité, prévention des feux de forêts,...)

#### Nécessité pour assurer :

- ▶ **La sécurité des installations** (signalisation, géométrie de la voie, surveillance des installations);
- ▶ **la sécurité des circulations** (visibilité signaux, adhérence, incendie)
- ▶ **la sécurité des voyageurs** et des personnels (cheminement en sécurité)
- ▶ **La régularité des circulations** : limiter l'incidentologie liée aux chutes d'arbres et de branches, enrayages-patinages, incendies (et indirectement les incidents faune)

#### Les conséquences d'une maîtrise de la végétation insuffisante :

- ▶ Dégradation du service aux usagers (régularité)
- ▶ Dégradation de la voie (géométrie et obstacle à la surveillance)
- ▶ Risque vis-à-vis des personnels de maintenance et des entreprises ferroviaires
- ▶ Risque sécurité : desshontage, chutes d'arbre sur un train

#### Actions de fond

- **Conformité à la réglementation**, notamment sur les zones soumises à obligation légale de débroussaillage (prévention des feux de forêts)
- **« Remise à niveau » progressive de nos emprises** et en particulier du réseau structurant, revenir et maintenir des milieux ouverts majoritairement prairiaux - arbustifs :
- **Mise en sécurité du réseau** vis-vis des arbres à risques dans nos emprises et chez les tiers

## Engagements SNCF Réseau

### Focus thématique – Faune sauvage & faune domestique

SNCF Réseau a un plan d'actions faune renforcé avec une nouvelle impulsion pour 2023 et les années suivantes, portant sur la grande faune sauvage et les animaux domestiques.

#### Des enjeux sécurité et économiques

- ▶ **Dégradation des installations** au sol, **pannes ou casses du matériel roulant** avec des conséquences imprévisibles,
- ▶ **Immobilisations des rames** pour réparation et compensation des clients
- ▶ **Déraillement.**



#### 6 points du plan d'action national faune

- ▶ **Connaître et prioriser** : localiser les zones accidentogènes
- ▶ **Réduire le potentiel attractif aux abords des voies** : éviter les zones refuges, les zones sécuritaires et les zones appétentes grâce aux actions de maîtrise de la végétation.
- ▶ **Dévier les flux animaux sauvages** : Clôturer les zones accidentogènes, réorienter la faune vers des passages, créer des dispositifs de sorties pour la faune ...
- ▶ **Accroître la pression cynégétique** : Rendre plus dynamique les échanges avec les fédérations de chasse gestionnaire de la faune sauvage
- ▶ **Réduire les risques de divagation** des animaux domestiques : surveillance clôtures, partenariats avec le monde agricole
- ▶ **Monter en compétence les acteurs** : des référents faune dans chaque Infrapôle

#### Conséquences d'une non-gestion de la problématique faune

- ▶ **Augmentation des collisions,**
- ▶ **Dégradation du service** aux usagers (régularité),
- ▶ **Dégradation des infrastructures** et de la disponibilité du matériel,
- ▶ **Augmentation des coûts de réparation** et d'impact,
- ▶ **Augmentation du risque ferroviaire.**



## Engagements SNCF Gares & Connexions

### Accessibilité des gares

☐ **Clermont-Ferrand** - terminée

☐ **Riom (SDA)**

- Travaux de remise à niveau du Bâtiment Voyageurs et d'ajout de mobiliers  
Travaux achevés en 2021
- A l'étude : rénovation des bandes d'éveil



☐ **Moulins (SDA)**

- Travaux Agenda D'Accessibilité Programmés achevés fin 2021
- Mise en accessibilité de la gare
- Nouveaux abris et accroissement des places assises à quais
- Refonte signalétique



☐ **Vichy**

- Gare accessible

☐ **Nevers** : Mise en accessibilité de la gare

- Phase Avant Projet démarrée en mai 2022
- Réalisation des travaux de **T1 2025 à T3 2026**
- Rehaussement des quais
- Pose de 3 ascenseurs
- Passerelle avec prolongement inter urbain.
- Renouvellement des mobiliers de quai
- Mise en sécurité des extrémités de quai
- Mise aux normes de la signalétique et des éclairages



☐ **Paris Bercy**

- Mise en accessibilité des quais terminée ( y compris bandes d'éveil) fin 2022
- Parking vélos 100 places en libre accès prévu pour JOP 2024
- Mise en accessibilité du bâtiment gare prévu pour JOP 2024

## 4. Travaux

Chantiers de régénération et de maintenance

Travaux majeurs réalisés en 2023

## Bilan des travaux sur l'année 2023

Le programme de travaux de régénération a été mené à bien avec comme opérations significatives

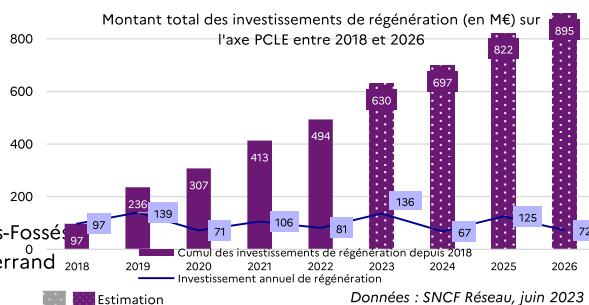
**Le programme de travaux de régénération a été mené à bien avec comme opérations significatives**

### En Ile de France :

- Renouvellement de voie entre Montargis et Neuvy-sur-Loire
- Remplacement de rails
- Etanchéité du viaduc de Montigny / Loing

### En régions :

- Renouvellement de voie de Moulins-sur-Allier à St-Germain-des-Fossés
- Remplacement de 8 appareils de voies en gare de Clermont-Ferrand
- Remplacement d'appareils de voies à La Charité sur Loire

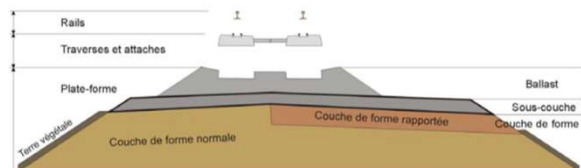


**Sans oublier certaines opérations de modernisation mises en service :** déploiement de la télésurveillance entre Nevers et Saint Germain des Fossés

## Régénération voie

420 km de ligne

### Descriptif de l'actif

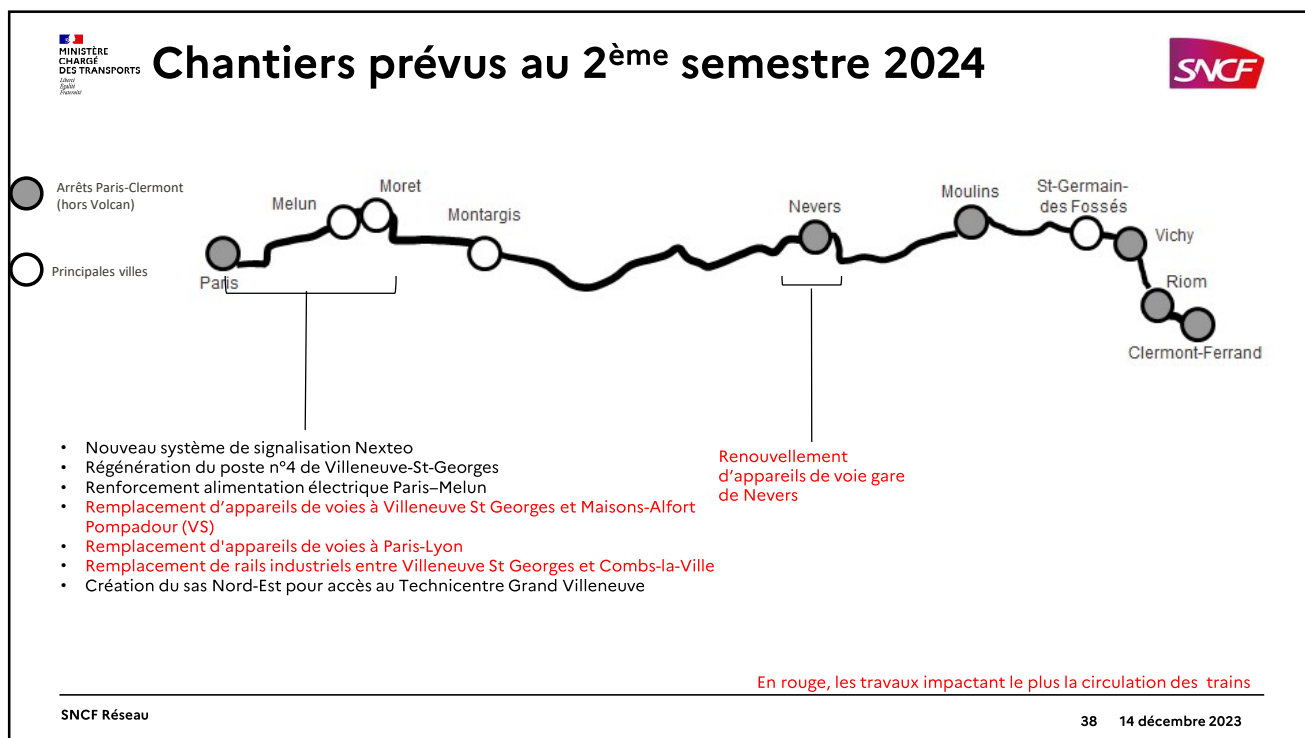
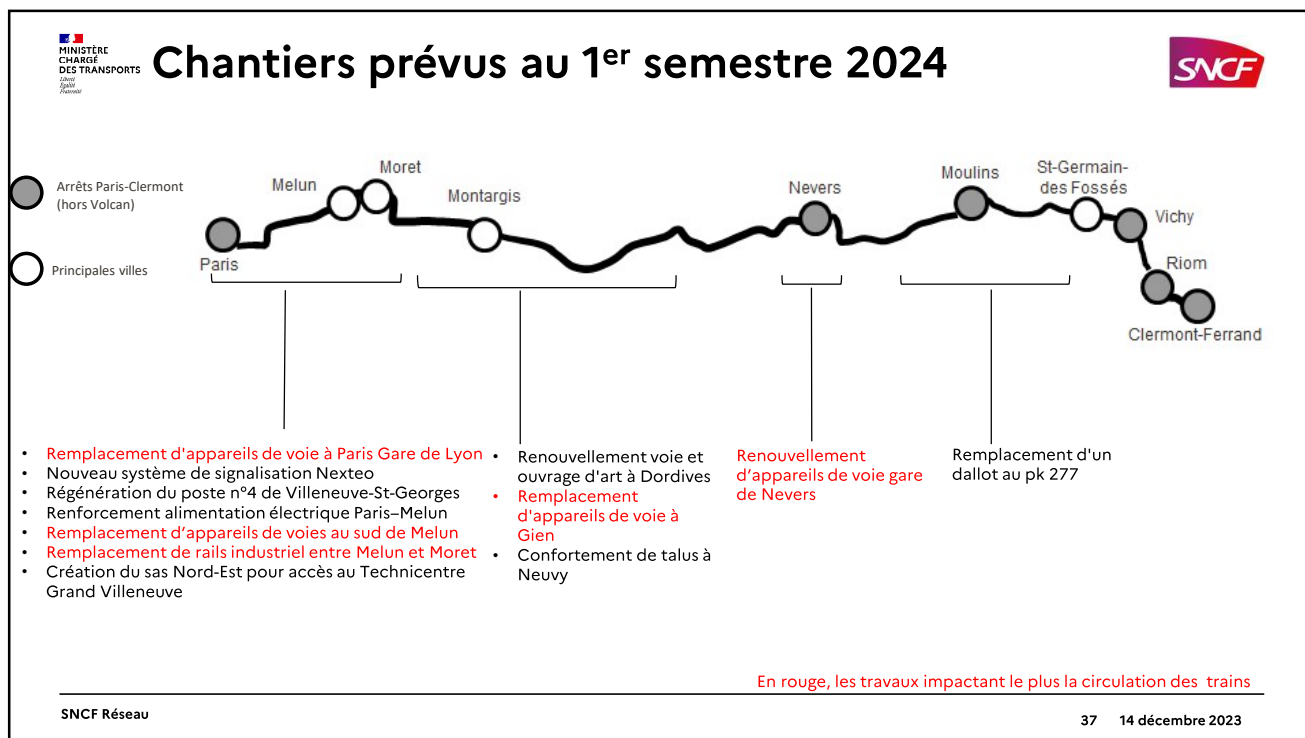


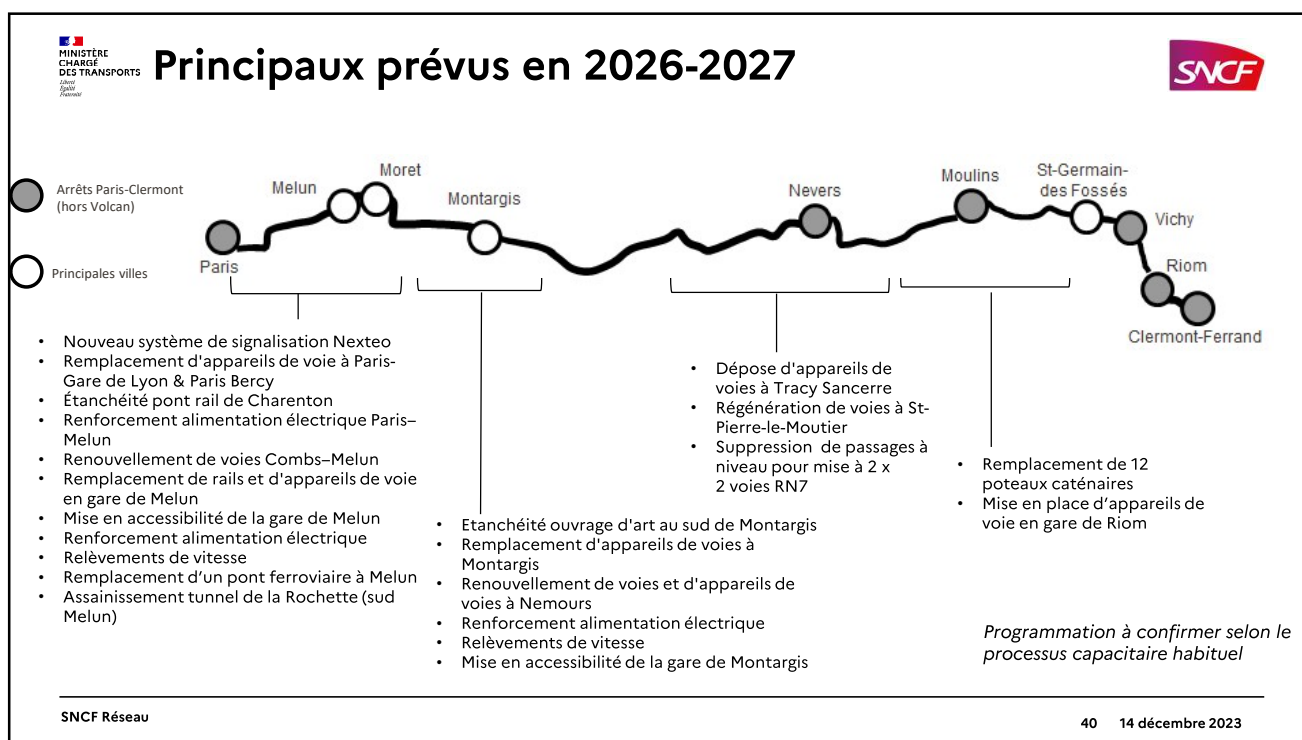
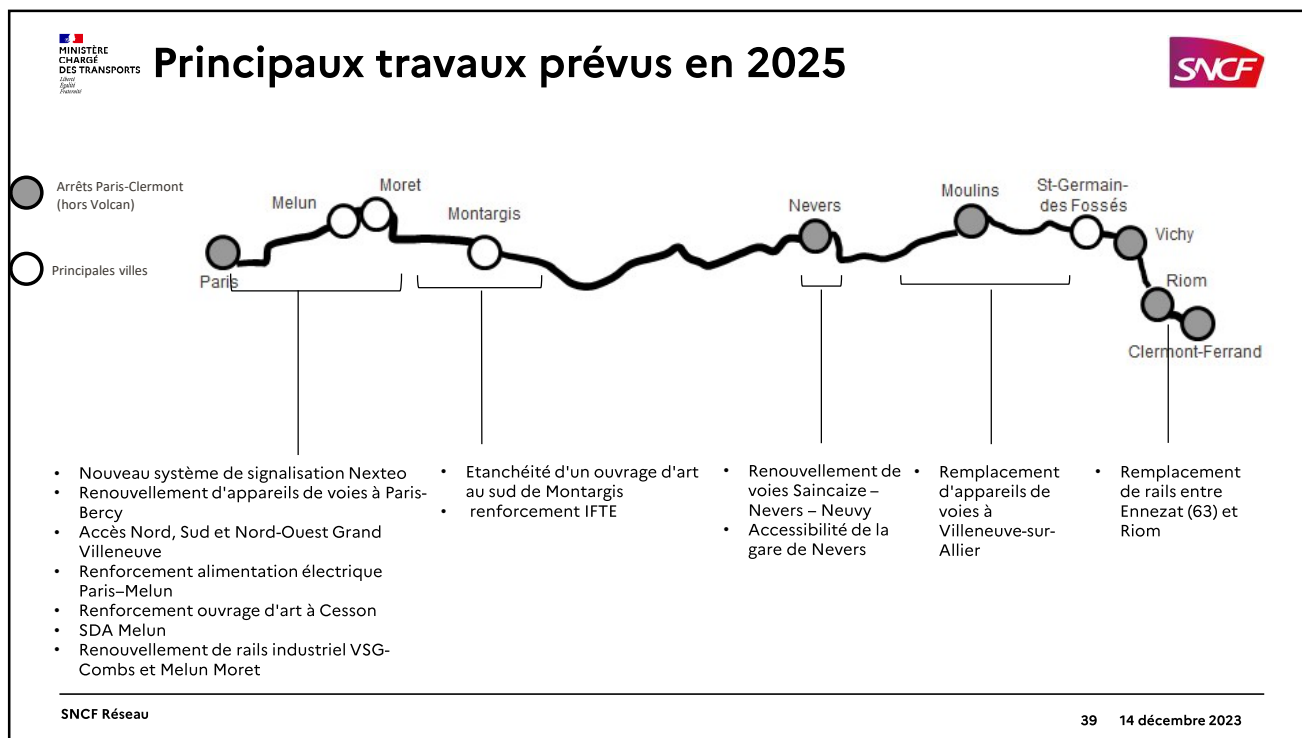
Tous ces composants peuvent être renouvelés individuellement car leur durée de vie est différente. La régénération intervient en fonction de leur état pour maintenir un niveau de performance satisfaisant et optimiser les coûts de maintenance.

### Les conséquences d'une absence de régénération

- ▶ Vieillesse des actifs et baisse de leur fiabilité,
- ▶ Augmentation des incidents dégradant la régularité,
- ▶ Baisse de la performance par augmentation des limitations temporaires de vitesse pouvant aller jusqu'à des fermetures de voies dans les cas le plus dégradé,
- ▶ Dérive des charges d'entretien.







## 5. Perspectives

Programme de modernisation

Renouvellement du matériel roulant

## Programme de modernisation Signature de la convention de financement (CFI) n°1



Cette convention permet de lancer les premiers travaux de renforcements caténaux dès le début 2024, dont l'essentiel porte sur les IFTE, c'est-à-dire :


- Les acquisitions foncières nécessaires à la création des sous-stations et des postes de mise en parallèle,
- Les études et travaux des raccordements sur le périmètre tiers de ENEDIS, financés par la présente convention,
- La sécurisation des approvisionnements des premiers équipements de la station de Souppes-sur-Loing (77).

Le montant s'élève à 17,381 M€ courants - Financement 100% Etat


La complétude du financement à hauteur des 130 M€ sera obtenue fin 2024 via une dernière convention de financement qui englobera en outre le volet Régularité et Robustesse.



Signature le 21/11 par T. Coquil & M. Chabanel pendant le salon des Maires



**Renforcement des Installations Fixes de Traction Electrique**



420

KM de ligne électrifiée


2 types :

1500 et 25 000 volts

**Descriptif de l'actif**

**Les caténaires :**  
Ils sont constitués de supports le long des voies & de fil de contact permettant l'alimentation direct des matériels roulants lors de leur circulation,

**Les équipements d'alimentation des lignes électrifiées (EALE)**  
Des transformateurs et des sous-stations : Ils permettent d'assurer l'approvisionnement en électricité qui est injecté dans les caténaires.




**Les conséquences d'une absence de renforcement**


- ▶ L'arrivée de nouveaux matériels roulants plus performants nécessite de **renforcer les actifs IFTE afin de fournir une puissance et une qualité d'alimentation adaptées aux besoins**
- ▶ Une puissance suffisante permet d'assurer l'intégrité et la disponibilité des installations en limitant les **charges des sous-stations** (risque de disjonctions) et **les échauffements de la caténaire** (risque de rupture du fil de contact).
- ▶ Une alimentation de qualité assure une tension nominale constante sur l'ensemble de la ligne de façon à **garantir les temps de parcours**.

SNCF Réseau

43 14 décembre 2023



**Enquête Publique sur les opérations de modernisation**  
Macro-planning prévisionnel 2022-2027



**Palier intermédiaire d'offre 2027**

2022	2023				2024				2025				2026		2027
T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1
<p><b>Concertation</b></p> <p>Préparation (2022 T4 - 2023 T1)   Bilan (2023 T3 - 2024 T1)</p> <p>Reunion web d'ouverture 20/06                      Permanences mairies Montargis / Neuvy et Fontainebleau 3 et 4/07                      Réunion publique Vichy 11/07</p>															
<p><b>Préparation du Dossier d'Enquête Publique</b></p> <p>Diag. environnementaux sur 4 saisons (2022 T4 - 2023 T1)</p> <p>Etude d'impact (2023 T1 - 2024 T1)</p> <p>Etude socioéco (2023 T3 - 2024 T1)</p> <p>Préparation dossier d'Enquête publique (2023 T3 - 2024 T1)</p>															
<p><b>Phases d'Enquête Publique</b></p> <p>Consultation Inter-Administrative* et sollicitation Autorité environnementale (2024 T1 - 2025 T1)</p> <p>Émission des arrêtés DUP et env. (2025 T1)</p> <p>Réunions Publiques (2024 T1 - 2025 T1)</p> <p>* Activités couvrant 5 départements : Seine et Marne, Loiret, Allier, Nièvre, Puy de Dôme</p>															
<p><b>Études de conception et marchés</b> (2024 T1 - 2026 T4)</p> <p><b>Travaux</b> (2026 T1 - 2027 T1)</p> <p>Mise en service prévisionnelle (2027 T1)</p>															

SNCF Réseau

44 14 décembre 2023

## Rappel des objectifs du Schéma Directeur

Jusqu'à l'achèvement du Schéma Directeur mi 2027 :

- Phase 1** : maintien de la performance en 2025/2026 malgré les conditions défavorables (matériel vieillissant et nombreux travaux)
- Phase 2** : mise en œuvre complète du schéma directeur mi-2027 et poursuite ultérieure des investissements de régénération
  - Nouveau matériel roulant ;
  - Meilleure régularité de la ligne et diminution des impacts travaux à partir de mi-2027 ;
  - Temps de parcours :
    - Trains directs : 3h06 ;
    - Trains à 4 arrêts : 3h15.
- Pour l'après schéma directeur :**

-> Différentes options à envisager en fonction des objectifs retenus (engagement du ministre au dernier GTT)

## Perspectives post Schéma Directeur

Deux grands objectifs possibles :

- Scénario 1 : « priorité à la robustesse »** : priorisation de la régularité et du confort voyageurs. Scénario plus accessible financièrement et plus rapide à mettre en œuvre.
- Scénario 2 : « priorité au gain de temps »** : priorisation des gains de temps quitte à revenir vers des ambitions plus réalistes en fonction des résultats et des enjeux financiers associés (incertitudes fortes liées aux besoins financiers associés, aux impacts environnementaux et au calendrier de mise en œuvre)
- Contenu envisageable d'études :
  - Dans le scénario 1 :**
    - dispositif de sécurisation de la ligne : clôtures + passages faune, adaptation ou suppression de passages à niveau, végétation...
    - Vigilance continue sur la robustesse de la circulation en Ile-de-France ;
    - Amélioration du complexe ferroviaire Lyon-Bercy.
  - Dans le scénario 2 :**
    - Etudes sur les scénarios possibles pour améliorer les temps de parcours :
      - Objectif de rester dans les emprises actuelles en acceptant des vitesses inférieures à 200 km/h ;
      - Atteindre les 200 km/h autant que possible même en quittant l'emprise actuelle ;
      - Temps cible à 2h30-2h45 (probablement atteignable qu'à travers des investissements très lourds).

## Renouvellement du matériel roulant Oxygène

Une conception pensée pour la montée en gamme en termes de **confort**, de **services** apportés et de respect de l'**environnement**

- 420 places « grand confort »
- Equipement wifi
- 10 emplacements vélos
- Prises électriques et USB
- Information en temps réel
- Vidéosurveillance
- Un train moderne, vert et adapté aux territoires traversés



Un accès en **autonomie** pour les **Personnes à Mobilité Réduite**



- Dans l'ensemble des gares accessibles (toutes les gares de la ligne à horizon 2026 post-travaux à Nevers), possibilité pour les PMR d'accéder au train en totale autonomie (via accès par plancher bas).
- Pour la première fois en France, les Utilisateurs de Fauteuils Roulants pourront choisir leur classe (2 places en 1<sup>ère</sup> classe et 2 autres places en 2<sup>nd</sup>e classe)

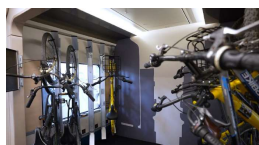
De nouvelles **installations de maintenance** pensées **en lien avec le matériel**

- Les installations de maintenance en cours de mise en place à Villeneuve-Saint-Georges et à Clermont-Ferrand sont spécifiquement adaptées à ce nouveau matériel.
- Elles permettront notamment un meilleur nettoyage extérieur des rames et une vidange optimisée des WC.



## Renouvellement du matériel roulant Oxygène

- 10 Caisnes (188 m) – Couplables UM2
- 200 km/h – bi-tension
- 420 Places (103 en 1<sup>ère</sup>, 317 en 2<sup>de</sup>)
- Un vrai train communicant (SIVE, comptage voyageurs, affichage résa...)



- 2 espaces UFR (1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> classes)
- WIFI
- Espace restauration
- Espace pour 10 vélos avec réservation et recharge vélos et trottinettes électriques





# Renouvellement du matériel roulant

## Installations de maintenance

### VILLENEUVE-ST-GEORGES

#### Siège de maintenance des rames Oxygène

- **Un investissement d'environ 18 millions d'euros.**
- **Des travaux nombreux :**
  - Aménagement d'un atelier 2 voies ex-TGV
    - Passerelles sur toute la longueur de la rame Oxygène
    - Bâtiments pour le stockage des pièces et autres équipements pour la maintenance et le personnel
  - Stations de vidange des rames, de sable et d'eau pour l'ensemble des opérations logistiques du matériel Oxygène, avec construction des réseaux nécessaires à leur fonctionnement
  - Après 2025, adaptation d'une installation existante en vérin et tour en fosse pour les rames Oxygène
- **Les travaux dans l'atelier ont démarré le 23 octobre 2023 (livraison prévue le 24 avril 2024). Travaux également en cours pour les locaux techniques et le bâtiment SAV.**

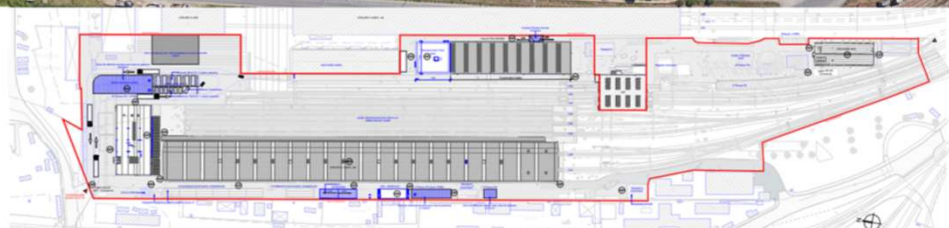


# Renouvellement du matériel roulant

## Installations de maintenance

### VILLENEUVE-ST-GEORGES

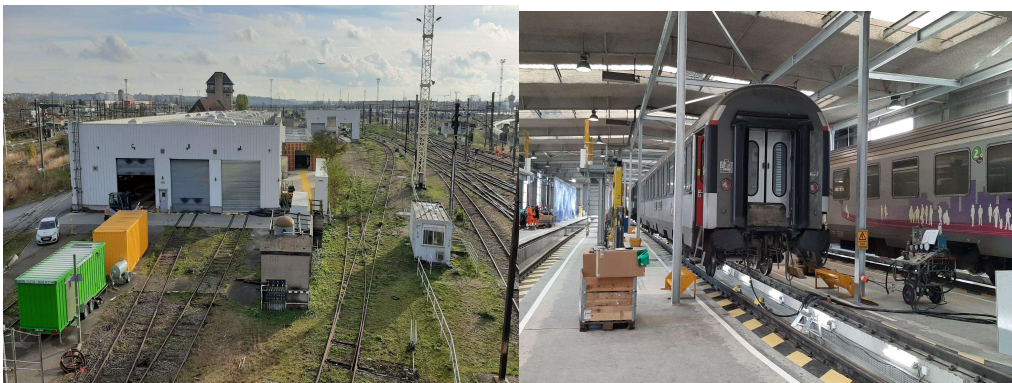
#### Siège de maintenance des rames Oxygène



## Renouvellement du matériel roulant

### Installations de maintenance

Le déménagement prévu des installations de maintenance des voitures Corail a été réalisé dans les délais, en novembre 2023, sur le site de Villeneuve. Ce nouvel atelier, plus réduit que le précédent (ex: 5 emplacements à la place de 26), met les équipes sous forte contrainte



## Renouvellement du matériel roulant

### Installations de maintenance

#### CLERMONT-FERRAND

#### Station de maintenance des rames Oxygène

- Un investissement de plus 5 millions d'euros.
- Des travaux de trois ordres :
  - Une machine à laver les rames au défilé
  - Des stations de vidange des rames, de sable et d'eau pour l'ensemble des opérations logistiques du matériel Oxygène, avec la construction de l'ensemble des réseaux nécessaires à leur fonctionnement
  - Électrification du site qui ne dispose que partiellement de caténaire aujourd'hui
- L'exploitation du site a été maintenue pendant les travaux, bien que contrainte.
- La partie caténaire a été livrée et a été testée le 30 août 2023. Mise sous tension le 8 mars 2024 au plus tard
- Le lot VRD (Voories et Réseaux Divers) achevé mi-novembre 2023. Installations testées avec le matériel à disposition à Clermont-Ferrand
- Machine à laver : prévision de fin à janvier 2024

# Renouvellement du matériel roulant

Installations de maintenance

CLERMONT-FERRAND

Station de maintenance  
des rames Oxygène



# Renouvellement du matériel roulant

Installations de maintenance

CLERMONT-FERRAND

Station de maintenance  
des rames Oxygène



Point sable



Dalle MAL



Passage alimentation  
électrique et  
canalisations

## Renouvellement du matériel roulant

### Calendrier de livraison des rames Oxygène

- La rame PS1 (première rame de pré-série) effectue des circulations d'essai à Velim (Tchéquie)
- Le planning des essais reste très tendu. L'État suit de près l'avancée du projet.
- Dans les prochaines semaines, la construction des rames (à partir de la huitième) se fera l'usine CAF de Reichshoffen (Bas-Rhin)
- Livraison première rame : été 2024
- Autorisation de Mise sur le Marché : fin premier semestre 2025
- premières circulations commerciales : été 2025
- Date de livraison de la dernière rame : fin 2026






# MERCI

# Annexes



## Détails plan d'action SNCF Intercités (1/4) Suivi à fin octobre 2023



Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
 <b>Matériel</b>	Poursuite du plan de fiabilisation des locomotives	En cours	Run (en continu)	Taux d'avancement actuel saison 2: 75%
	Lever les restrictions de vitesse des trains pour l'acheminement des locomotives en véhicule	Terminé		
	Réserve locomotive supplémentaire positionnées à Nevers	En cours	T1 2024	
 <b>Matériel/ maintenance</b>	Renforcement des compétences de dépannage des voitures à Clermont-Ferrand	Terminé		Un dépanneur formé a rejoint les équipes de maintenance de Clermont
	Renforcement des compétences Dépannage à Villeneuve-Saint-Georges	En cours		
	Renforcement des moyens de maintenance préventive (télésurveillance bogies et batterie)	En cours	T1 2024	
	Renforcement de l'Equipe mobile de maintenance	En cours	T1 2024	
 <b>Prise en charge</b>	En cas de grosse situation perturbée, avitaillement systématique des voyageurs au bout de 2h	Terminé	Run (en continu)	
	Contrat «Superbus» (type «Europ assistance» pour le déclenchement d'autocars d'astreinte en cas d'incident important	En cours	Moyen terme	2 propositions reçues. Consultations et études en cours
SNCF Voyageurs / Intercités	Distribution proactive d'eau en cas de forte chaleur	Terminé		Dispositif été prolongé jusqu'à fin octobre (stock de 240 bouteilles par train)




## Détails plan d'action SNCF Intercités (2/4)

### Suivi à fin octobre 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
 <b>Amélioration du service</b>	Renforcement de l'équipe de suivi opérationnel	Terminé		1 recrutement au pôle Desserte Intercités
	Montée en qualité de service continue des personnels à bord pour se rapprocher des standards des TGV INOUI	En cours	Run (en continu)	Les formations ont repris depuis début septembre. 100% des agents seront formés d'ici à la fin de l'année sur le service associé aux opérations de contrôle et sur la prise de congés 1 <sup>ère</sup> classe. En 2024, les formations seront notamment consacrées au dialogue de régularisation à bord à l'information en situation perturbée.
	Attentions personnalisées (ex : bon boisson pour les anniversaires, installation dans le sens de la marche)	Terminé	Run (en continu)	
	Poursuite d'une politique d'animation famille pour les grands départs (ex : goodies aux enfants lors des grands départs).	Terminé	Run (en continu)	
 <b>Offre/ Service</b>	Groupes miroirs clients : construction de la future offre de service dans une dynamique de concertation des clients	En cours	T1 2024	Focus groupes clients et étude quantitative réalisés durant le printemps/été 2023, exploitation des résultats en cours pour identifier les futurs services Oxygène. Restitutions aux acteurs économiques prévues début 2024.





## Détails plan d'action SNCF Intercités (3/4)

### Suivi à fin octobre 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
 <b>Sûreté et H00</b>	Opérations ponctuelles de Surveillance Générale en civil à Paris Bercy. À bord, renforcement des annonces sur les pickpockets	Terminé	Run (en continu)	Opérations de filtrage de tous les trains une fois par trimestre, appui à l'accueil-embarquement, accompagnements à bord
	Mise en place (fin juin 2023) de portes de quai à Paris Bercy	Terminé		
	Poursuite du déploiement des caméras piétons auprès des Chefs de bord	En cours	Moyen terme	
 <b>Nettoyage</b>	Hausse du taux de nettoyage en parcours	Terminé		54% des trains font désormais l'objet du nettoyage en parcours, contre moitié moins l'année dernière. Nettoyage en parcours systématique de tous les trains à «crochets courts» Tri sélectif mis en œuvre sur tous les trains bénéficiant du Nettoyage en parcours (prestataires équipés de sacs biflux pour pré tri à bord)
	Nettoyage approfondi des têtes des sièges de 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nd</sup> e classe	En cours	Mi-2024	L'opération de nettoyage approfondi des têtes des sièges a débuté à la rentrée. Trois voitures sont traitées chaque semaine et plus d'un tiers des sièges ont déjà été nettoyés sur Paris - Clermont. Cible : 50% des sièges traités à fin 2023.
	Nettoyage extérieur	Terminé		Action intégrée aux roulements de maintenance des rames
	Renouvellement du contrat de nettoyage des trains	En cours	2025	
 <b>SNCF Voyageurs</b>	Plan d'action sanitaires	En cours	Run (en continu)	Sécurisation des approvisionnements, mise sous surveillance des signalements non traités Amélioration dans le traitement des sanitaires sur le site de Clermont

## Détails plan d'action SNCF Intercités (4/4)

### Suivi à fin octobre 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
 <b>Information voyageurs</b>	Simplifier et rendre plus pédagogique l'information voyageurs	En cours	Court terme	Travail en cours d'implémentation de la liste de motifs
	Information Voyageurs renforcée sur SNCF Connect	En cours	Moyen terme	Bandeau mis à jour jusqu'à début janvier
	Déclenchement du dispositif «FIL Info Live» en cas de grosse situation perturbée	En cours		Déclenché par le DN Info Voyageurs en cas de crise nationale de niveau G3
	Mise en place d'un chargé de communication sur les réseaux sociaux pour améliorer l'IV en situation de crise	En cours	Moyen terme	Etudes en cours
 <b>Restauration</b>	Géolocalisation des chariots	Terminé		100% de chariots équipés. Mise en place d'indicateurs du suivi du nombre de géolocalisations activées en cours d'étude
 <b>Wifi</b>	100% des cartes SIM changées	En cours	Court terme	
	Indicateurs liés à la qualité du wifi disponibles	Terminé		
	Enrichissement du portail wifi avec des contenus médias	En cours	T1 2024	REX en cours sur la période test avec Prisma. La mise à disposition de contenus médias sur le portail wifi sera pérennisée.
 <b>Communication</b>	Information proactive des acteurs de la ligne sur les adaptations temporaires de plan de transport (à 3 mois)	Terminé	Run (en continu)	Document d'information jusqu'à fin janvier 2024 diffusé mi-novembre, jusqu'à fin mars. Prochain envoi en janvier 2024.
	Information réactive des acteurs de la ligne sur les causes et conséquences des événements opérationnels lourds	Terminé	Run (en continu)	

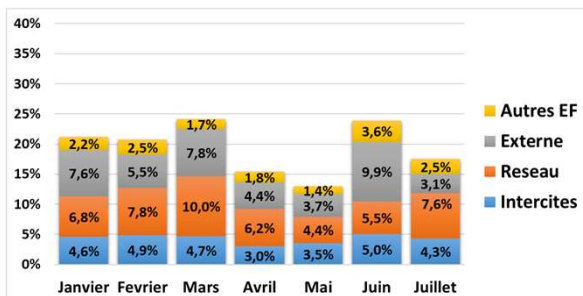
## La desserte en 2022

	Sf D	Q	Q	Q	V	Q	Sf SD	D	Sf SD	Q	
Paris	6:57	8:57	12:57	13:57	14:57	15:57	16:57	17:57	17:57	18:57	
Nevers	9:00	11:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	-	21:00	
Moulins	9:33	11:33	15:33	16:33	17:33	18:33	19:33	20:33		21:33	
St-Germain-des-Fossés	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21:49	
Vichy	9:59	11:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	-	21:59	
Riom	10:24	12:24	16:24	17:24	18:24	19:24	20:24	21:24		22:24	
Clermont	10:33	12:33	16:33	17:33	18:33	19:33	20:33	21:33	21:15	22:33	
	Sf SD	Sf SD	S	Q	Sf D	Q	D	Q	Sf S	D	Q
Clermont	5:27	5:52	6:27	8:27	10:27	13:27	14:27	16:27	17:27	18:27	19:27
Riom	5:38	-	6:35	8:38	10:38	13:38	14:38	16:38	17:38	18:38	19:38
Vichy	6:02	-	7:04	9:02	11:02	14:02	15:02	17:02	18:02	19:02	20:02
St-Germain-des-Fossés	6:12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Moulins	6:29	-	7:32	9:29	11:29	14:29	15:29	17:29	18:29	19:29	20:29
Nevers	6:59	-	7:59	9:59	11:59	14:59	15:59	17:59	18:59	19:59	20:59
Paris	8:57	9:03	9:57	11:57	13:57	16:57	17:57	19:57	20:57	21:57	22:57

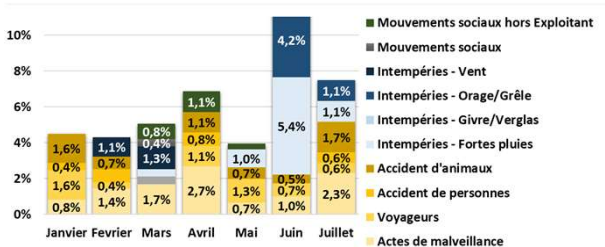
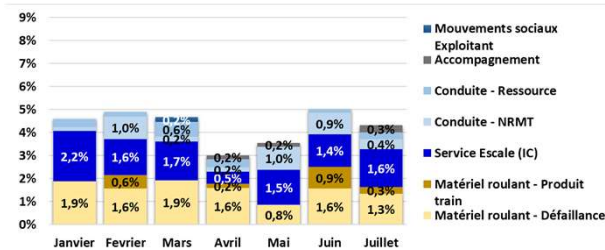
Les horaires renseignés, à titre indicatif, sont les horaires de départ pour l'ensemble des gares excepté pour la gare terminus où l'heure d'arrivée est indiqué.

Sf = Sauf  
S = Samedi  
D = Dimanche  
Q = Quotidien

## Les causes de retards supérieurs à 10 minutes

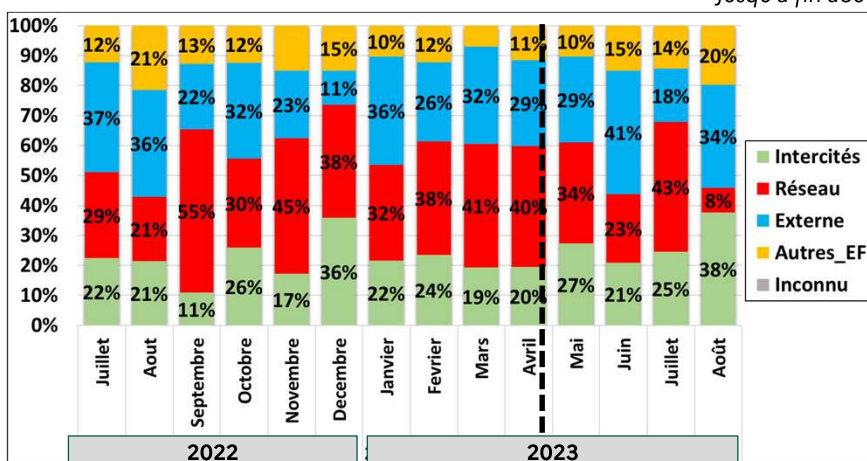
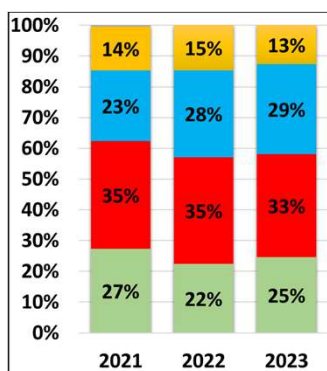


- Des causes de retard partagées entre des **dérangements d'installations**, des causes **externes** (accidents, malveillance, intempéries) et des pannes matériel qui se résorbent
- Davantage de retards **en juin** à cause de mauvaises **conditions météo** en particulier



## Causes de retard > 10 minutes

\* Jusqu'à fin août



Année 2021-2022-2023\*

Juillet 2022 à Août 2023



## Les grands retards > 2h

\* jusqu'au mois d'août 2023 inclus

	Retards entre 2 et 3h	Retards >3h	Causes de retard
2023*	21	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 5 janvier : heurt d'une personne à Maison-Alfort</li> <li>&gt; 26 janvier : panne d'un passage à niveau dans l'Yonne</li> <li>&gt; 12 février : heurt d'une personne au sud de Vichy</li> <li>&gt; 15 février : panne matériel à Nogent-sur-Vernisson</li> <li>&gt; 17 mars : manifestants sur les voies à Moulins-sur-Allier</li> <li>&gt; 20 mars : arbres tombés sur les voies vers Montargis</li> <li>&gt; 23 mars : manifestants sur les voies à Moulins-sur-Allier</li> <li>&gt; 31 mars : heurt d'une personne avec un transilien</li> <li>&gt; 15 avril : incident caténaire à Pully-sur-Loire</li> <li>&gt; 21 mai : heurt de personne en Ile-de-France</li> <li>&gt; 1<sup>er</sup> juin : panne matériel à Montargis</li> <li>&gt; 10 juin : panne matériel à Montargis</li> <li>&gt; 18 juin : tempête sur l'axe</li> <li>&gt; 22 juin : défaut d'alimentation électrique vers Gien</li> <li>&gt; 5 juillet : panne matériel au sud de Nemours</li> <li>&gt; 27 juillet : panne matériel</li> <li>&gt; 10 août : panne d'une locomotive à Nogent-sur-Vernisson</li> <li>&gt; 23 août : heurt de personne vers Montargis</li> <li>&gt; 27 août : heurt de personne vers Moulins-sur-Allier</li> </ul>
2022	15	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 19 juillet : rupture caténaire à Gien</li> <li>&gt; 11 août : incendie sur câbles vers Fontainebleau</li> <li>&gt; 18 octobre : heurt d'une personne à Montargis et dérangements d'installations</li> <li>&gt; 15 novembre : heurt d'une personne au nord de Nevers</li> <li>&gt; 26 novembre : personnes sur les voies en Ile-de-France</li> <li>&gt; 17 décembre : panne matériel en Ile-de-France</li> </ul>
2021	21	19	

14 décembre 2023

## 1,3% de suppressions opérationnelles en 2023

### > Un taux de suppression stable en 2022

- > 16 à cause de pannes matériel
- > 14 à cause d'accidents routiers ou avec animaux
- > 7 à cause de dérangements d'installations
- > 5 à cause d'actes de malveillance

### > Un taux de suppression en légère hausse en 2023 (à date)

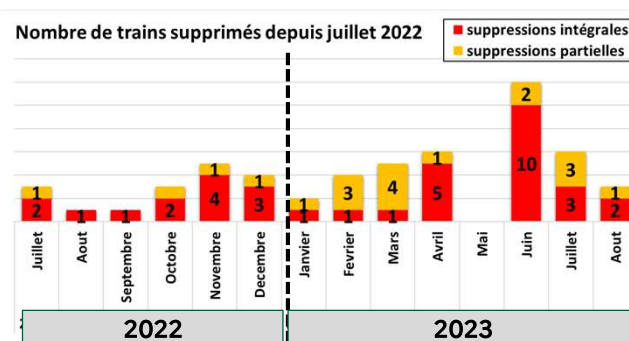
- > 16 à cause de pannes matériel
- > 6 à cause du vent
- > 4 à cause d'accidents routiers ou avec animaux
- > 3 à cause de dérangements d'installations


Nombre de suppressions	2021	2022	2023*
Total	35	46	38
Intercités	21	19	18
Réseau	6	7	3
Externe	8	20	17


Taux de suppression	2021	2022	2023
	0,8%	0,9%	1,2%


\* jusqu'au mois d'août 2023 inclus





**Chantiers de régénération et de maintenance**






**ENSEMBLE LE TRAIN À DE L'AVENIR ENTRE CLERMONT-FERRAND ET PARIS**  
Régénération de voies, courtoisie et art, alimentation électrique, technique, etc. Un engagement solide sur le long terme.

**TRONÇONS DE TRAVAIL**  
Sélectionner un tronçon de travail

**SAUCISSE GAINS**  
Gains de temps

14 décembre 2023



**Accessibilité gare de Nevers**

Rehaussement des quais à 0,55 m avec dalles podotactiles sur une longueur de :

- 376 m pour y accueillir des rames doubles Oxygène
- 220 m pour y accueillir des rames doubles Régio2N OMNEO CVL

- Création d'une passerelle PMR et inter-quartiers
- Pose de 3 ascenseurs entre le passage souterrain et les quais,
- Dépose des mobiliers de quai existant (abris Signature, bancs, poubelles, cendriers),
- Repose ou renouvellement du mobilier selon son état,
- Mise aux normes de la signalétique de sécurité,
- Mise en sécurité des extrémités des quais,
- Mise aux normes de l'éclairage des 3 quais.

Nom	2023												2024												2025												2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>APMR Nevers</b>																																																
Phase APO	APO																																															
Phase DCE													DCE																																			
Phase ACT																			Marché																													
Phase REA																									REA																							

SNCF Gares & Connexions

68 14 décembre 2023