



MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

Liberté

Égalité

Fraternité



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



LIGNE TET PARIS-CLERMONT-FERRAND

GROUPE DE TRAVAIL TECHNIQUE

19 octobre 2023

Sommaire

1. Qualité de service

- Indicateurs de performance de la ligne
- Régularité
- Performance des gares
- Engagements SNCF

2. Travaux 2023 – 2027

- Bilan des travaux réalisés en 2023
- Chantiers prévus entre 2024 et 2027

3. Perspectives

- Enquête publique
- Renouvellement du matériel roulant
- Avancement des travaux sur les sites maintenance du futur matériel
- Tenue du planning schéma directeur

Annexes

Qualité de service

Vue d'ensemble de la performance

Régularité

Performance des gares

Engagements SNCF

Indicateurs de performance de la ligne

Juin – Juillet – Août 2023

Offre de transport réalisée

	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
Nombre de circulations	442	428	423	4990	4383
Circulations réalisables vs offre prévue, à J-1 17h (%)	99,1%	100%	100%	95,1%	83,9%

Suppressions opérationnelles

	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
Taux (%)	2,7	1,4	0,7	0,9	0,8
Nombre	12	6	3	46	35

Causes sur juin – août : Matériel **10**, externe (acte de malveillance, accident de personnes, intempéries) **9**, autre transporteur **1**, équipage **1**.

Fréquentation

535 000 voyageurs
entre juin et août 2023

+1% par rapport à la même période en 2022

Qualité produite

Restauration – Objectif : 98%

	2023							
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
Taux de couverture (%)	98,0	97,9	96,2	97,4	96,8	96,2	98	98,7

WC

	2023							
	Janv.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juillet	Août
Nb de défauts toilettes signalés	48	65	39	46	62	59	62	72
Nb de défauts toilettes traités	66	79	45	57	81	61	66	90
Nb de trains nettoyés en parcours	54%							

Wifi

	mars	avril	mai	juin	juillet	août
	% de voitures qui envoient un signal wifi au moins 95% du temps	97,1%	96%	NC*	NC*	96,7%

* Données non communiquées par le fournisseur à la suite d'un incident technique

Information des voyageurs – Objectif 83%

	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
Réactivité (%)	90,1	92,6	91,2	87,5	81,0

Satisfaction des voyageurs – Objectif : 80%

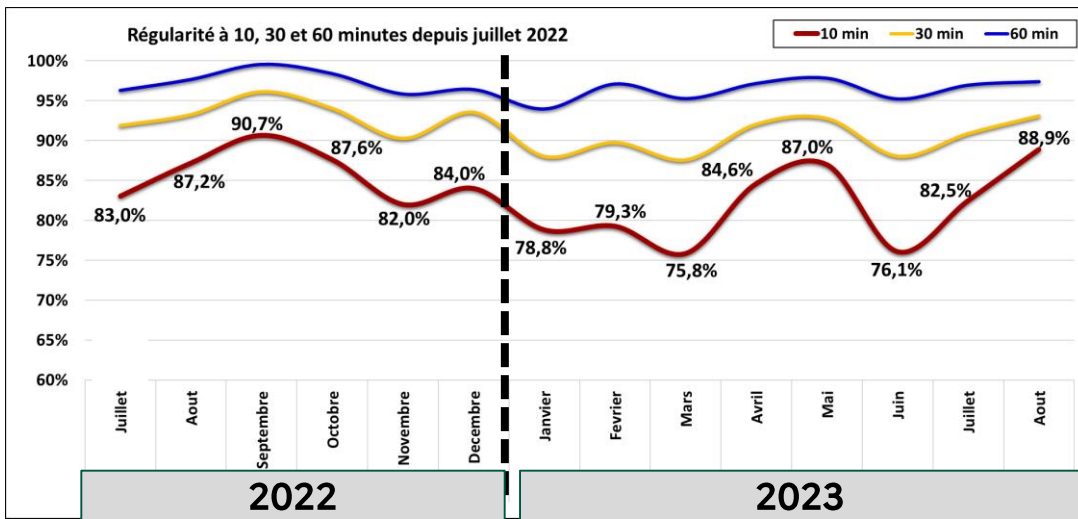
En pourcentage	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
Sur la globalité du voyage	70	68	70	75	79
Sur la propreté du train	76	74	84	85	81

Régularité



Régularité à 10 minutes et retards de la ligne vs les autres lignes TET de jour

	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
Régularité à 10 minutes au terminus (en %)	76,2 vs 76,3	82,2 vs 79,7	88,9 vs 79,5	87,7 vs 79	85,2 vs 82,7
Part de l'irrégularité SNCF Intercités (en points)	6,5 vs 4,4	4,5 vs 6,0	4,2 vs 4,8	2,8 vs 4,4	4 vs 4,1
Part de l'irrégularité SNCF Réseau (en points)	7,2 vs 8,1	7,0 vs 6,9	0,9 vs 6,7	3,8 vs 6,6	4,3 vs 6,1
Part de l'irrégularité causes externes (en points)	5,8 vs 8,0	3,7 vs 6,0	3,8 vs 6,7	3,3 vs 6,3	3,6 vs 4,3
Part de l'irrégularité autres transporteurs (en points)	4,2 vs 3,2	2,5 vs 2,6	2,2 vs 2,3	2 vs 3,7	2,3 vs 2,5



Une régularité hétérogène

- Une régularité en progression constante durant les trois mois d'été
- Les causes externes (intempéries du 18 juin) ont pénalisé la régularité au mois de juin.
- Les causes SNCF Intercités (défaillances matériel) ont également été élevées en début d'été (épisodes caniculaires), puis maîtrisées durant les mois de juillet et d'août.
- Les causes SNCF Réseau (dérangements d'installation, limitations temporaires de vitesse) baissent fortement au mois d'août.

Grands retards : Nombre de retards supérieurs à 60'

	2023			2022	2021
	Juin	Juillet	Août		
1h à 2h	11	10	5	79	57
2h à 3h	5	3	2	15	20
Plus de 3h	5	1	4	16	19

Performance des gares de la ligne

Juin, Juillet et Août 2023

Une qualité de service qui se maintient durant l'été 2023 :

- **L'affichage des trains 20 minutes avant le départ** reste en moyenne au-dessus de 90% (91,1% sur juin/juillet/août), seule Paris-Bercy n'atteint pas son objectif de site (81,5%) conséquence des difficultés de production des EF sur le site.
- **Le taux de prise en charge des PMR** pour les prestations garanties est de 99,4% sur les 3 mois .
- **La disponibilité des ascenseurs** est au-dessus de l'objectif de 97% pour toutes les gares qui en sont pourvues. Seule Vichy est à 91,4% suite à des défaillances liées aux températures d'août mais des actions préventives sont désormais assurées
- Paris Bercy voit son **taux de disponibilité des escaliers mécaniques** baisser à 79,4%, suite à des difficultés avec le prestataire de maintenance sur les gares parisiennes. Un plan d'actions ciblées a été enclenché au début de l'été et les résultats progressent fortement en cette rentrée

Une satisfaction client qui baisse légèrement à la dernière vague d'enquête d'avril / mai 2023

- Des notes de **satisfaction globale** qui d'échelonnent de 7,39 (Moulins) à 8,34 (Clermont Ferrand) en léger retrait global par rapport à la dernière vague de septembre 2022, conséquence d'une enquête suivant les mouvements sociaux, sans pour autant avoir des verbatims clients très dégradés
- La **satisfaction sur le bien-être en gare** se maintient à un fort taux de plus de 8,0 sur toutes les gares de la ligne confirmant la bonne appréciation des voyageurs sur la propreté, les toilettes et le sentiment de sécurité en gare

Performance des gares de la ligne

Juin, Juillet et Août 2023

Paris Bercy	
Affichage H-20	81,5%
Réactivité	79,5%
Dispo Ascenseurs	98,1%
Dispo Escaliers Méca	79,4%
Taux de PC PMR	100%
Satisfaction globale	7,51
Sat. bien-être en gare	8,30

Obj site : 92%

Obj site : 70%

Nevers	
Affichage H-20	79,2%
Réactivité	87,5%
Taux de PC PMR	98,3%
Satisfaction globale	7,46
Sat. bien-être en gare	7,98

Clermont Ferrand	
Affichage H-20	92,6%
Réactivité	89,3%
Dispo Ascenseurs	97,4%
Dispo Escaliers Méca	93,3%
Taux de PC PMR	99,1%
Satisfaction globale	8,34
Sat. bien-être en gare	8,60

Riom	
Réactivité	92,3%
Taux de PC PMR	100%
Satisfaction globale	7,89
Sat. bien-être en gare	8,60

Vague de sept. 2022

Vichy	
Affichage H-20	99,0%
Réactivité	93,4%
Dispo Ascenseurs	91,4%
Taux de PC PMR	99,2%
Satisfaction globale	7,93
Sat. bien-être en gare	8,29

Principaux indicateurs de performance Gares

- En cumul de juin à août 2023 pour les trains IC
Dispo ascenseurs et escaliers mécaniques en cumul de mai à juillet 2023
- Satisfaction : baromètre de satisfaction client vague de avril-mai 2023, note par les clients de 1 à 10
Résultats nationaux : satisfaction globale 7,70 ; bien-être 8,33

Moulins	
Affichage H-20	100%
Réactivité	90,6%
Dispo Ascenseurs	99,9%
Taux de PC PMR	99,6%
Satisfaction globale	7,39
Sat. bien-être en gare	8,01

Vague de sept. 2022

Légende :

H-20 : affichage des trains 20 minutes avant le départ (objectif national 2023 : 94%)

Réactivité : une information de retard est réactive si elle est diffusée plus de 5 minutes avant l'heure de départ théorique du train pour TER et Intercités et plus de 20 minutes pour TGV. Objectif 2023 : 80% en gare détournée, 87% pour les autres

Taux de PC (prise en charge) PMR : pour les prestations garanties.

Satisfaction bien-être en gare : propreté, toilettes, sentiment de sécurité en gare

Engagements SNCF Gares & Connexions

Principales réalisations en gare

❑ Riom-Châtel-Guyon

- 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

- 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



❑ Nevers :

- Phase Avant Projet démarrée en mai 2022
- Réalisation des travaux de janvier 2025 à mars 2026
- Rehausse des quais
- Pose de 3 ascenseurs
- Passerelle avec prolongement interurbain
- 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 les JO 2024
- Mise en accessibilité du bâtiment gare prévu pour JO 2024

Suivi des engagements Intercités (1/2)

À fin août

① MATÉRIEL

Poursuite du plan de fiabilisation des locomotives

✓ Phase 1 (fiabilisation des BB26000) : 100%

⌚ Taux d'avancement global sur la phase 2 : 70%.

Des problématiques d'approvisionnement sur certaines pièces (contacteurs) ont entraîné des retards sur certaines actions de maintenance préventive planifiées au T3 2023. Les opérations en cours concernent notamment le renforcement de la télésurveillance sur les batteries et les bogies.

⌚ **Mise en place d'une locomotive de réserve supplémentaire positionnée à Nevers (financement 100% Etat).** Cible : fin 2023

Renforcement des ressources et compétences (financement 100% Etat)

✓ Un dépanneur formé a été déployé sur Clermont-Ferrand pour réaliser des opérations principalement de Confort (WC, portes, clim) avec plus de réactivité

⌚ Renforcement de l'équipes mobile de maintenance. Cible T1 2024

② PRISE EN CHARGE ET AMÉLIORATION DU SERVICE

Avitaillement (boisson, coffret SNCF Assistance) à partir d'une heure de retard

✓ Sur la période de juin à août 2023, 72% des trains ayant un retard d'une heure ou plus ont été avitaillés.

✓ Dispositif Distrib'Eau (**financement 100% Etat**) : stocks à bord des trains (et non en gare) et distribution proactive dès lors que la température dépasse 32°C (palier 1)

Montée en qualité de service continue des personnels à bord pour se rapprocher des standards des TGV INOUI

⌚ Formations sur le service associé aux opérations de contrôle et sur la prise de congés 1^{ère} classe limitées cet été, période durant laquelle les équipes sont fortement sollicitées. Elles ont repris début septembre. Plus de 72% des chefs de bord les ont déjà suivis.

Groupes miroirs clients : construction de la future offre de service en concertation avec les clients notamment professionnels

⌚ Focus groupes clients et étude quantitative réalisés durant printemps/été 2023 : exploitation des résultats en cours pour identifier les futurs services Oxygène. Restitutions aux acteurs économiques d'ici début 2024.

③ NETTOYAGE ET TOILETTES

Hausse du taux de nettoyage en parcours

- ✓ 54% des trains font désormais l'objet du nettoyage en parcours, contre moitié moins l'année dernière, grâce à un **cofinancement 50% / 50% entre l'Etat et SNCF Voyageurs**.

- ✓ Tri sélectif mis en œuvre sur tous les trains bénéficiant du Nettoyage en parcours (prestataires équipés de sacs biflux pour pré tri à bord)

- 🕒 **Poursuite du plan d'action sanitaires** (sécurisation des approvisionnements, mise sous surveillance des signalements non traités, amélioration dans le traitement des sanitaires sur le site de Clermont). Poursuite de la remise en état des voitures de 1^{ère} classe sur lesquelles de fuites ont été identifiées. Taux d'avancement : 65%

④ WIFI

Amélioration de la disponibilité du wifi

- ✓ 100% des cartes SIM changées sur Paris - Clermont-Ferrand
- ✓ Mise en place et suivi d'indicateurs liés à la disponibilité du wifi (cf slide 5)

- 🕒 Mise à disposition de contenus sur le portail wifi : 1er retour d'expérience en cours sur le partenariat test initié cette année avec Prisma. La mise à disposition de contenus médias sur le portail wifi Intercités sera dans tous les cas pérennisée.

⑤ COMMUNICATION

Information proactive des acteurs de la ligne **sur les adaptations temporaires** de plan de transport.

Communication du plan de transport adapté à 3 mois.

- ✓ Renforcement du pré-opérationnel : un technico-commercial recruté
- ✓ Document d'information sur les adaptations de plan de transport jusqu'à fin janvier 2024 diffusé le 6 octobre. Le prochain envoi est prévu mi-novembre, portant sur les adaptations pour la période février-avril 2024.

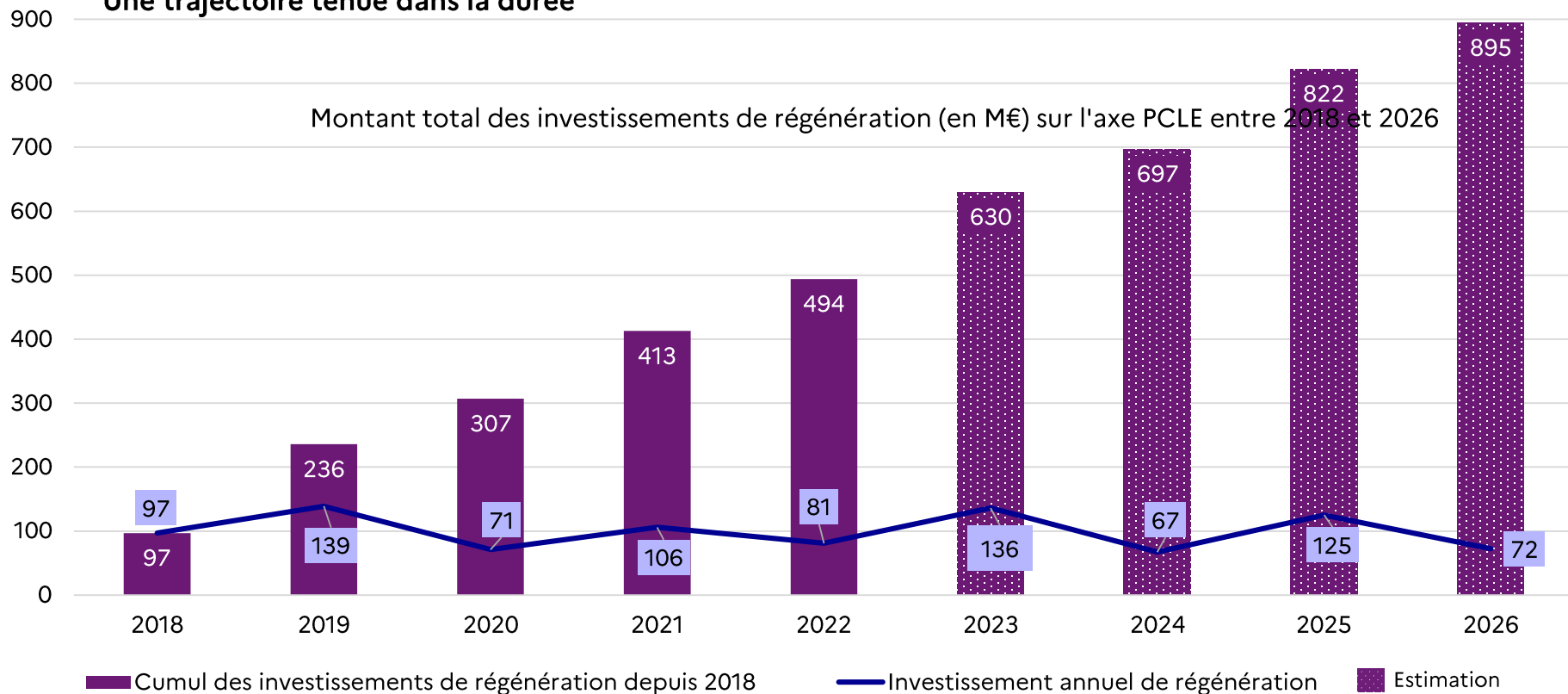
Travaux 2023 – 2027

Chantiers de régénération et maintenance

Travaux de régénération

Des moyens de régénération (voies - ouvrages d'art - caténaires et signalisation) en forte augmentation
Une trajectoire tenue dans la durée

Montant total des investissements de régénération (en M€) sur l'axe PCLE entre 2018 et 2026



Bilan des travaux sur l'année 2023

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

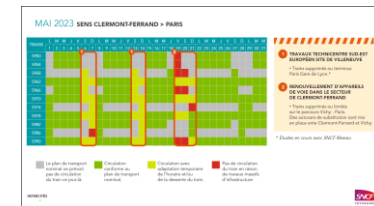


Sans oublier certaines opérations de modernisation mises en service : déploiement de la télésurveillance entre Nevers et Saint Germain des Fossés

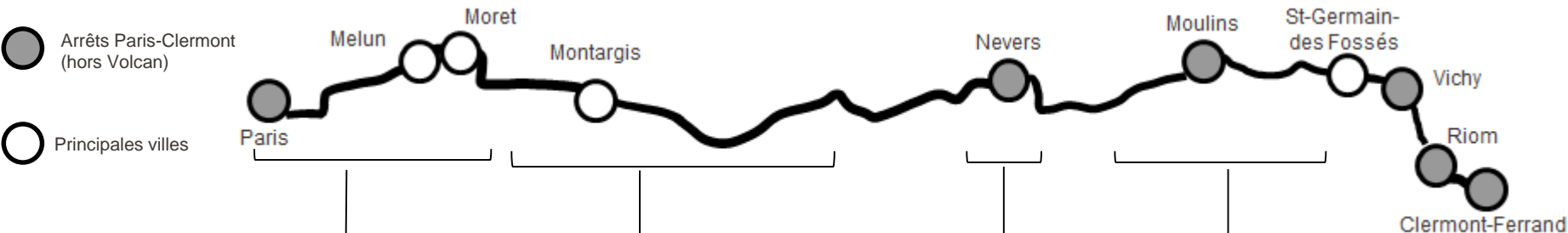
Avancement sur la méthode de construction des plans de transport : 12-6-3

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.
 - Novembre-décembre 2023 : document diffusé en juillet 2023 et complété pendant l'été
 - Décembre 2023 - janvier 2024 : document diffusé le 6 octobre 2023
 - février 2024 – avril 2024 : document diffusé en novembre



Chantiers prévus au 1er semestre 2024



- Remplacement d'appareils de voie à Paris Gare de Lyon
- Nouveau système de signalisation Nexteo
- Régénération du poste n°4 de Villeneuve-St-Georges
- Renforcement alimentation électrique Paris-Melun
- Remplacement d'appareils de voies au sud de Melun
- Remplacement de rails industriel entre Melun et Moret
- Création du sas Nord-Est pour accès au Technicentre Grand Villeneuve
- Renouvellement voie et ouvrage d'art à Dordives
- Remplacement d'appareils de voie à Gien
- Confortement de talus à Neuvy
- Renouvellement d'appareils de voie gare de Nevers
- Remplacement d'un pont-rail au pk 277

Chantiers prévus au 2^{ème} semestre 2024

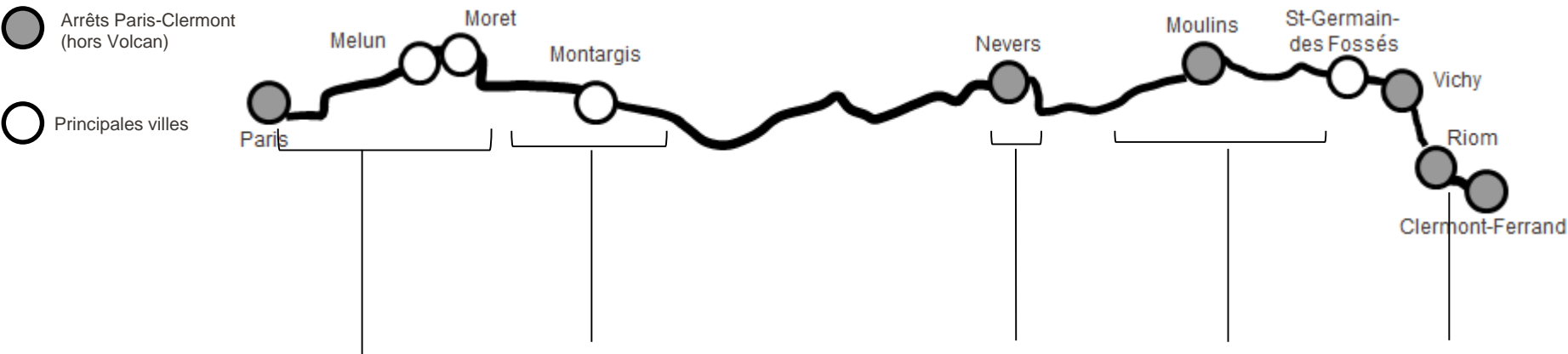


- Nouveau système de signalisation Nexteo
- Régénération du poste n°4 de Villeneuve-St-Georges
- Renforcement alimentation électrique Paris-Melun
- Remplacement d'appareils de voies à Villeneuve St Georges et Maisons-Alfort Pompadour (VS)
- Remplacement d'appareils de voies à Paris-Lyon
- Remplacement de rails industriels entre Villeneuve St Georges et Combs-la-Ville
- Création du sas Nord-Est pour accès au Technicentre Grand Villeneuve

Renouvellement d'appareils de voie gare de Nevers

Ouvrage d'art Moulins-sur-Allier-St-Germain-des-Fossés

Principaux travaux prévus en 2025



- Nouveau système de signalisation Nexteo
- Renouvellement d'appareils de voies à Paris-Bercy
- Accès Nord, Sud et Nord-Ouest Grand Villeneuve
- Renforcement alimentation électrique Paris-Melun
- Renforcement ouvrage d'art à Cesson
- SDA Melun
- Renouvellement de rails industriel VSG-Combs et Melun Moret

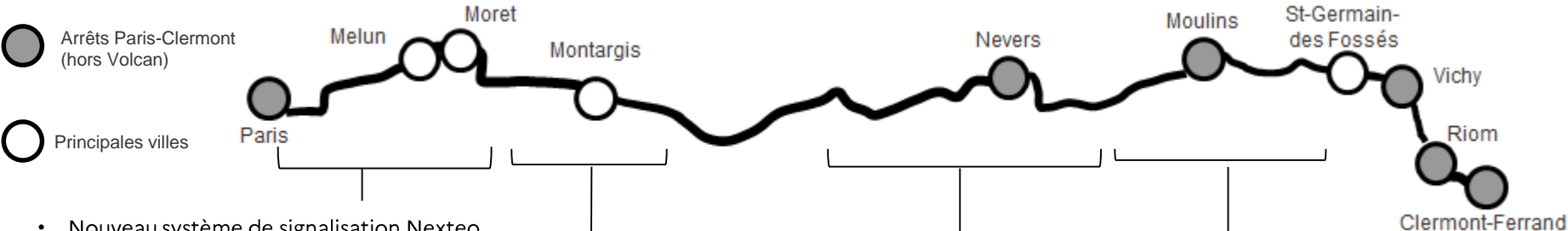
- Etanchéité d'un ouvrage d'art au sud de Montargis
- renforcement IFTE

- Renouvellement de voies Saincaize – Nevers – Neuvy
- Accessibilité de la gare de Nevers

- Remplacement d'appareils de voies à Villeneuve-sur-Allier

- Remplacement de rails entre Ennezat (63) et Riom

Principaux prévus en 2026-2027



- Nouveau système de signalisation Nexteo
- Remplacement d'appareils de voie à Paris-Gare de Lyon & Paris Bercy
- Étanchéité pont rail de Charenton
- Renforcement alimentation électrique Paris-Melun
- Renouvellement de voies Combs-Melun
- Remplacement de rails et d'appareils de voie en gare de Melun
- Mise en accessibilité de la gare de Melun
- Renforcement alimentation électrique
- Relèvements de vitesse
- Remplacement d'un pont ferroviaire à Melun
- Assainissement tunnel de la Rochette (sud Melun)

- Étanchéité ouvrage d'art au sud de Montargis
- Remplacement d'appareils de voies à Montargis
- Renouvellement de voies et d'appareils de voies à Nemours
- Renforcement alimentation électrique
- Relèvements de vitesse
- Mise en accessibilité de la gare de Montargis

- Dépose d'appareils de voies à Tracy Sancerre
- Régénération de voies à St-Pierre-le-Moutier
- Suppression de passages à niveau pour mise à 2 x 2 voies RN7

- Remplacement de 12 poteaux caténares
- Mise en place d'appareils de voie en gare de Riom

Programmation à confirmer selon le processus capacitaire habituel

Perspectives

Enquête publique sur les opérations de modernisation

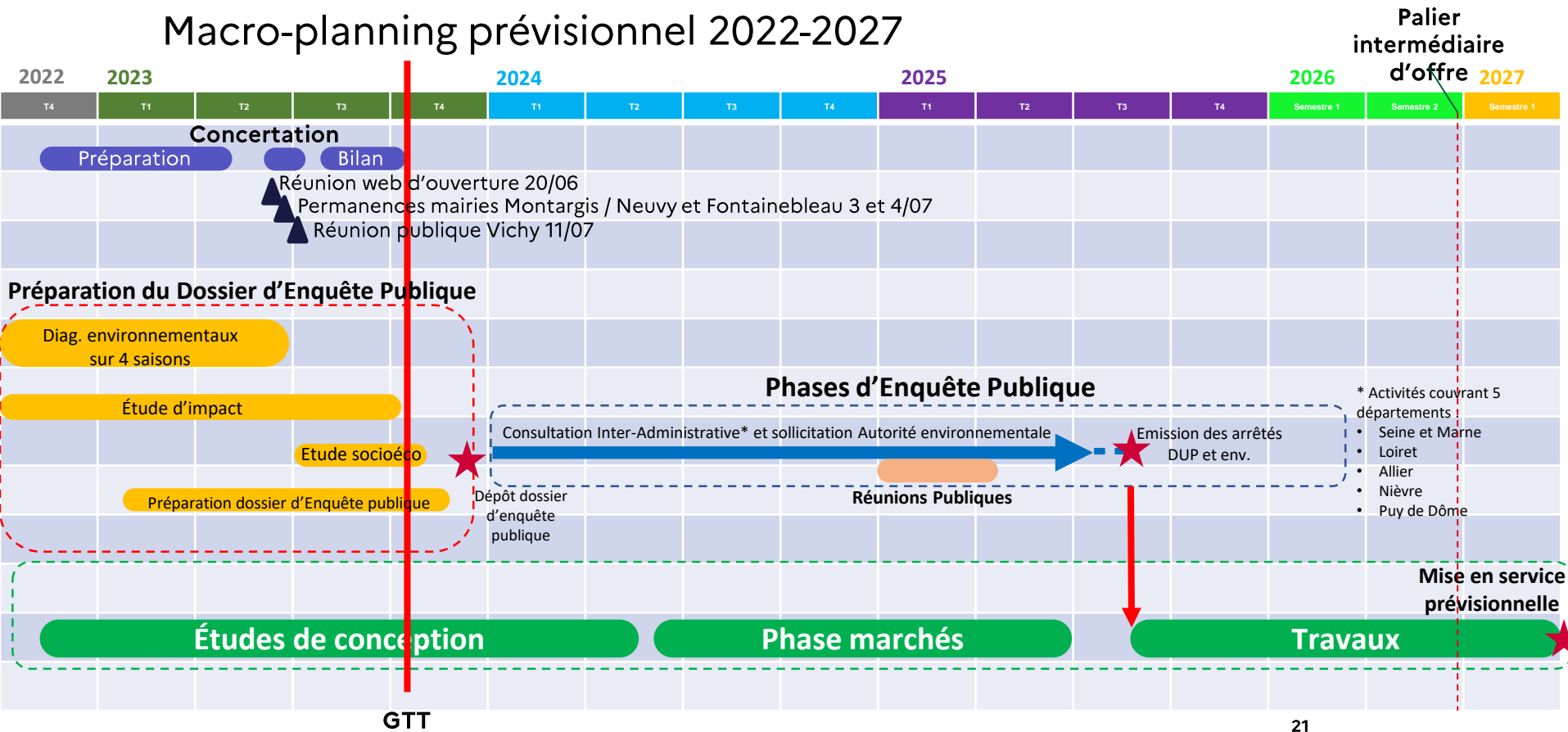
Renouvellement du matériel roulant

Avancement des travaux sur les sites maintenance du futur matériel

Tenue du planning schéma directeur

Enquête Publique sur les opérations de modernisation

Macro-planning prévisionnel 2022-2027



Enquête Publique sur les opérations de modernisation

Bilan de la concertation

➤ Information et échanges en juin et juillet

- Un Webinaire de démarrage le 20 juin
- Des permanences en gare de Montargis, Neuvy-sur-Loing, de Fontainebleau-Avon et de Clermont-Ferrand les 3 et 4 juillet
- Une réunion publique à Vichy le 11 juillet

Des registres et une adresse mail/formulaire internet étaient mis à disposition.

- 21 communes directement concernées par le projet + Nemours, Montargis et Moulins, soient 24 communes au total, ont été associées à la concertation (envoi de dossiers et information partagée + affichages et encart presse).
- 900 flyers distribués
- Près de 260 personnes rencontrées en gare
- Peu de contributions internet (12)

➤ Prochaines étapes

- Synthèse des retours en cours
- Les éléments issus de la concertation sont versés au dossier de l'enquête publique

Renouvellement du matériel roulant

- 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 à l'usine CAF de Reichshoffen (Bas-Rhin)



Avancement des travaux sur les sites maintenance Oxygène de Villeneuve et de Clermont



Technicentre Sud Est Européen de Villeneuve-Saint-Georges

Les travaux du futur siège de la maintenance des rames Oxygène pour la ligne Paris – Clermont-Ferrand ont débuté en septembre 2023.

- Adaptation au matériel Oxygène de l'atelier actuellement dédié à la maintenance TGV
- Magasin logistique
- Locaux tertiaires

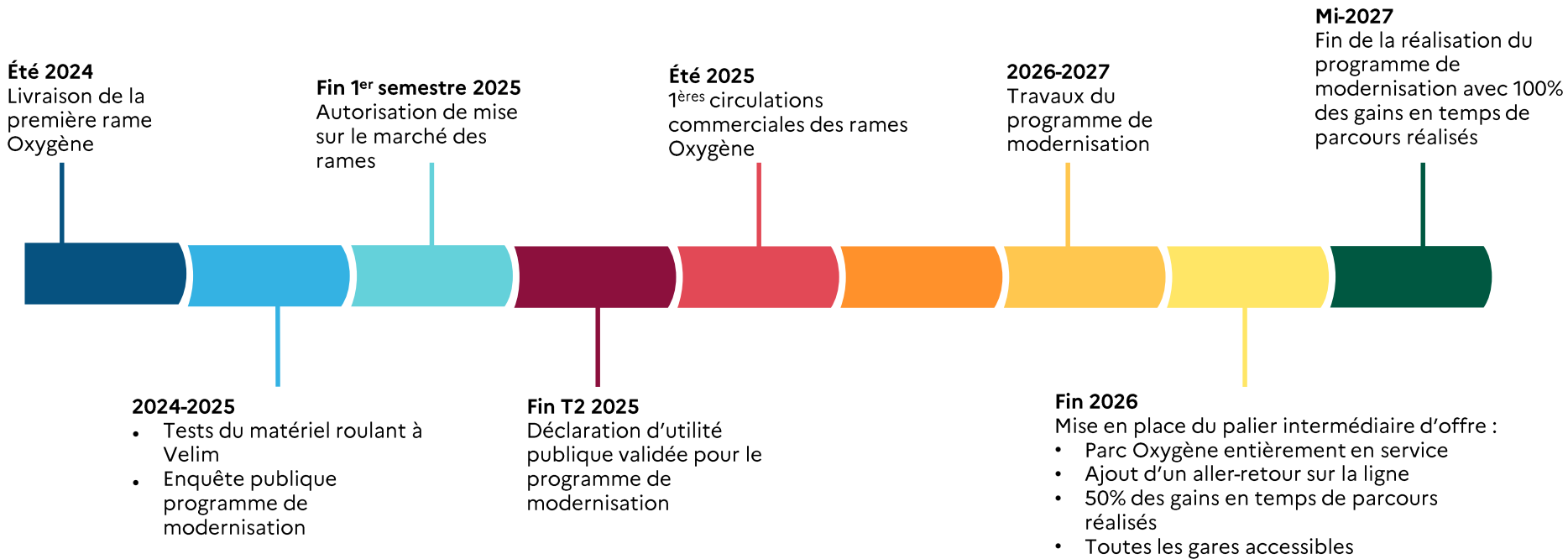
Site de remisage de Clermont-Ferrand

Les travaux d'aménagement de la station logistique dédiée à la réalisation des opérations nécessaires au service Oxygène s'achèvent ces jours-ci.

- Installation d'une nouvelle machine à laver
- Aménagement des voies et des quais (énergie, installations sable, vidange WC et produit lave glace)
- Électrification du site (installation caténaires)



Tenue du planning schéma directeur



Annexes

La desserte en 2023

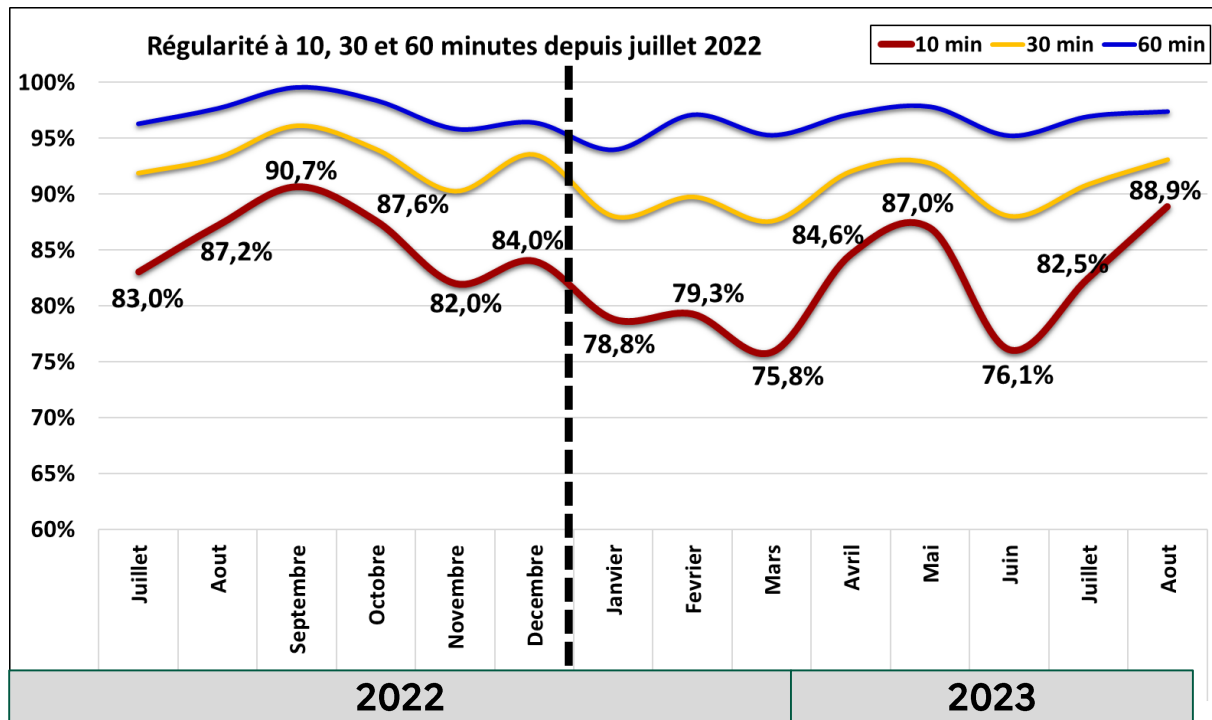
	Sf D	Q	Q	Q	V	Q	Sf SD	D	Sf SD	Q
Paris	6:57	8:57	12:57	13:57	14:57	15:57	16:57	17:57	17:57	18:57
Nevers	9:00	11:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	-	21:00
Moulins	9:33	11:33	15:33	16:33	17:33	18:33	19:33	20:33		21:33
St-Germain-des-Fossés	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21:49
Vichy	9:59	11:59	15:59	16:59	17:59	18:59	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

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 indiquée.

	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

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

8 trains sur 10 avec moins de 10 minutes de retard



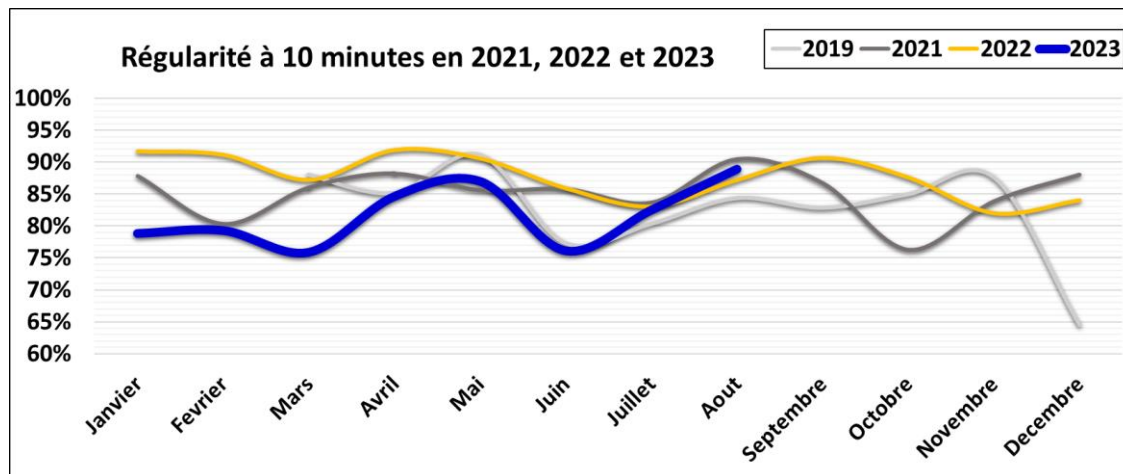
Une régularité hétérogène

- Une baisse de la régularité en mars du fait de nombreuses causes externes : accidents de personne, incidents caténaire et impacts de limitations de vitesse au niveau de Montargis
- Une nette remontée en avril et mai et lors de la période estivale mais un mois de juin marqué par des dérangements d'installation et des retards liés aux autres entreprises ferroviaires

Régularité en baisse par rapport à 2022

Régularité	2021	2022	2023*	Évolution 2023/2022
10 minutes	85,2%	87,7%	81,8%	négative
30 minutes	92,8%	94,0%	90,3%	négative
1h	97,8%	97,8%	96,4%	négative

* Jusqu'à fin août

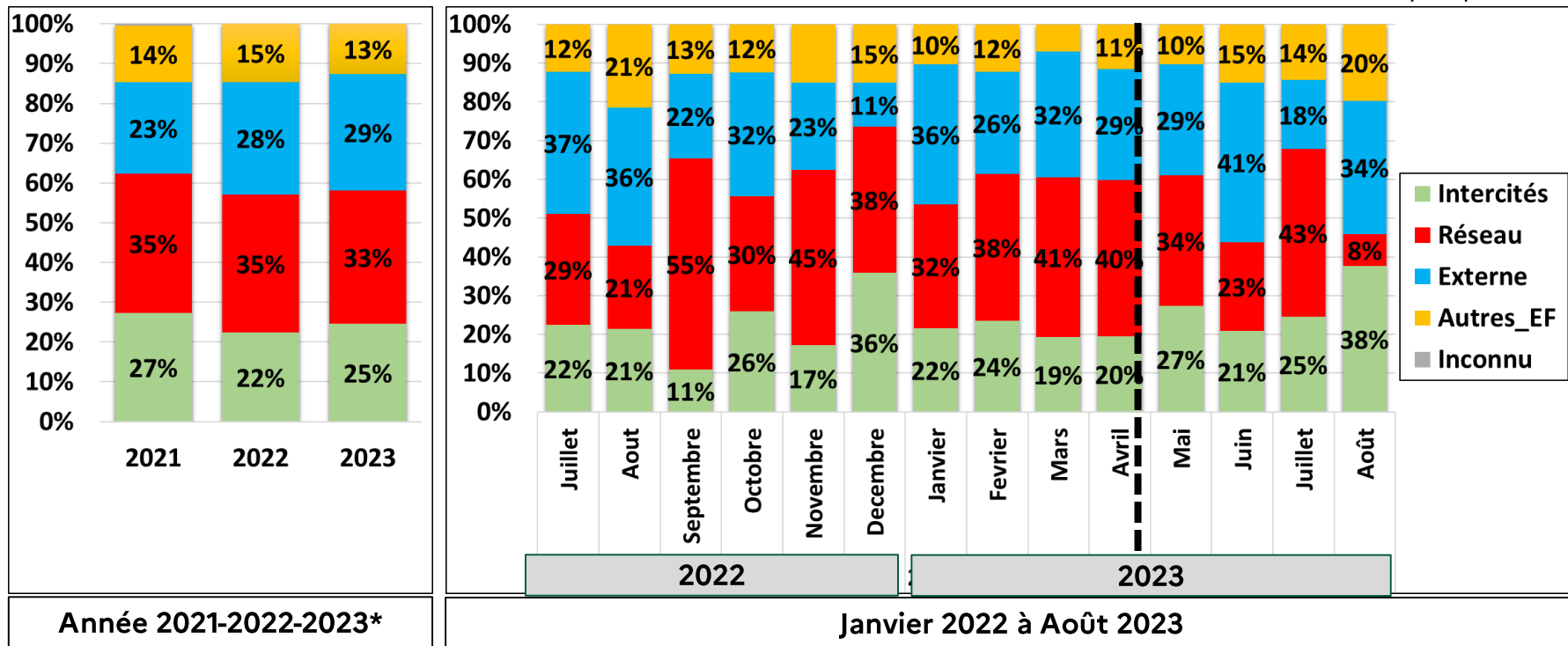


Une régularité entre janvier et août en baisse par rapport à 2022

- La régularité à 10 minutes en 2023 est en baisse de **6,7 points par rapport à 2022** et de **4,3 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 1,3% en 2023 (contre 0,5% en 2022) à fin août
- **118 trains avec un retard supérieur à 1h, soit 49 de plus qu'en 2022 (à fin août)**

Causes de retard > 10 minutes

* Jusqu'à fin août



Année 2021-2022-2023*

Janvier 2022 à Août 2023

Détails plan d'action SNCF Intercités (1/3)

Suivi à fin août 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
Matériel	Poursuite du plan de fiabilisation des locomotives	En cours	Run (en continu)	Taux d'avancement actuel saison 2: 70%
	Lever les restrictions de vitesse des trains pour l'acheminement des locomotives en véhicule	Terminé		
	Réserve locomotive supplémentaire positionnées à Nevers	En cours	Fin 2023	
Matériel/ maintenance	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	
	Brevet auto-racleurs givre spécifique dans la perspective du projet Oxygène	En cours	2026	Validation technique OK, évaluation des coûts en cours
	Renforcement de l'Equipe mobile de maintenance	En cours	T1 2024	
Prise en charge	En cas de grosse situation perturbée, avitaillement systématique des voyageurs au bout de 2h	Terminé	Run (en continu)	
	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 (2/3)

Suivi à fin août 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
Amélioration du service	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	T1 2024	Les formations ont repris depuis début septembre. 72% des chefs de bord les ont déjà suivis
	Attentions personnalisées (ex : bon boisson le jour de l'anniversaire, proposition d'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)	
Offre/Service	Groupes miroirs clients : construction de la future offre de service dans une dynamique de concertation des clients	En cours	Début 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 d'ici début 2024.
Sûreté et H00	Opérations ponctuelles de Surveillance Générale en civil à Paris Bercy. À bord, demande aux agents d'insister sur l'annonce 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 caméra piétons auprès des Chefs de bord	En cours	Fin 2023	
Nettoyage	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»
	Renouvellement du contrat de nettoyage des trains	En cours	2025	

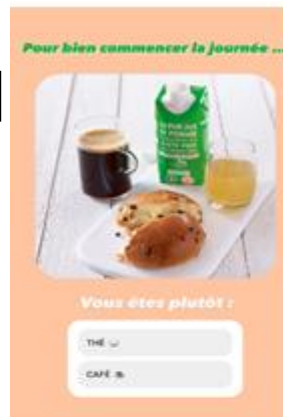
Détails plan d'action SNCF Intercités (3/3)

Suivi à fin août 2023

Thématiques	Actions	Statut	Échéance	Commentaires
Information voyageurs	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
Restauration	Géolocalisation des chariots	Terminé		100% de chariots équipés. Mise en place d'indicateurs du suivi du nombre de géolocalisations activées en cours d'étude
Toilettes	Plan d'action sanitaires	En cours	Court terme	Taux d'avancement : 65%
Wifi	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.
Toilettes	Plan d'action sanitaires	En cours	Court terme	Taux d'avancement : 65%
Communication	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 le 6 octobre. Le prochain envoi est prévu mi-novembre.
	Information réactive des acteurs de la ligne sur les causes et conséquences des événements opérationnels lourds	Terminé	Run (en continu)	

L'offre de restauration à bord

- Une offre de restauration qui génère un **haut niveau de satisfaction (93% en cumul depuis le début de l'année 2023)**
- Une **carte renouvelée** toutes les saisons : des produits, simples, bio, de saison servis à la place. **La carte automne est déployé depuis le jeudi 5 octobre**
- Un partenariat avec Julie Andrieu
- Un service de géolocalisation du chariot dans le train mis en place depuis début 2022



Une dynamique des trafics stimulée par une offre tarifaire et des campagnes ciblées

+ de **530 000**

voyageurs transportés entre début juin et fin août sur la ligne Paris - Clermont-Ferrand, en légère progression par rapport à l'été 2022.

75%

de taux d'occupation moyen cet été. En moyenne, 15% des trains étaient pleins cet été.

JUIN

JUIL.

AOÛ.

SEP.

Affichage et com digitale



Promotion Carte Avantage



200 000 billets à 19€



Promotion «Back to school»

Partenariats

Europavox

Promotion des déplacements en train sur le site et les écrans du festival, jeu-concours sur les réseaux sociaux, voyage Presse...



Coupe du monde de Rugby

Affichage à bord, animations dans plusieurs trains à l'initiative des chefs de bord



À venir :
partenariat festival Carnet de voyage (Clermont-Ferrand, du 17 au 19/11)

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 »
- Équipement 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, 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^{ère} classe et 2 autres places en 2nde classe)

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

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



Renouvellement du matériel roulant Oxygène

- 10 Caisses (188 m) –
Couplables UM2
- 200 km/h – bi-courant
- 420 places grand confort
(103 en 1ère, 317 en 2de)
- **Un vrai train
communiquant (Service
d'information aux
voyageurs embarqué,
comptage voyageurs,
affichage résa...)**
- Prises électriques et USB
- Information en temps
réel
- Vidéosurveillance



- 2 espaces réservés aux
utilisateurs de fauteuils
roulants (1^{ère} et 2de)
- Espace restauration
- Espace pour 10 vélos avec
réservation et recharge vélos et
trottinettes électriques

