



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,  
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer

Direction des services de transports

Sous-direction des transports ferroviaires et collectifs et des déplacements urbains

Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire

# **Rapport d'exécution de la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire**

## **Année 2014**



**Rapport d'exécution**  
**de la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire**

**Année 2014**

---

Le règlement européen (CE) n°1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, dit règlement OSP, est entré en vigueur le 3 décembre 2009. Ce règlement prévoit l'octroi d'une compensation financière aux opérateurs de service public en contrepartie de l'exécution d'obligations de service public. A compter de 2011, la continuité d'exploitation des trains d'équilibre du territoire, permise par la compensation par l'Etat du déficit d'exploitation, impliquait donc la mise en place d'une contractualisation entre l'Etat et la SNCF définissant les obligations de service public et les compensations éventuelles.

Par la signature de la convention relative à l'exploitation des trains d'équilibre du territoire (TET) du 13 décembre 2010, l'Etat est devenu autorité organisatrice (AO) de ces trains au 1<sup>er</sup> janvier 2011. La convention, d'une durée initiale de trois ans, prolongée à deux reprises par voie d'avenant d'un an chacun, définit les obligations de service public que SNCF Mobilités, en tant qu'exploitant, doit assurer pour l'ensemble des trains d'équilibre du territoire, en matière notamment de desserte des gares, de fréquence, de qualité de service, de maintenance et de régénération du matériel roulant existant. Elle prévoit l'exploitation de plusieurs dizaines de lignes de transport de moyenne et longue distance, répondant à des demandes de déplacement variées, regroupant les trains exploités par SNCF Mobilités sous l'appellation Intercités. La convention encourage à améliorer la qualité de service pour les voyageurs quotidiens des TET, et prévoit une compensation annuelle en contrepartie des coûts supportés.

Le présent rapport comporte trois parties.

Il expose en premier lieu les obligations de service public attribuées exclusivement à SNCF Mobilités, puis détaille les modalités du versement de la compensation financière, avant de dresser le bilan pour l'année 2014 de la qualité et de l'efficacité de l'offre conventionnée réalisée.



## Sommaire

<b>I.</b>	<b>LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC</b>	7
	a. Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Mobilités	7
	b. Les obligations de service public sont définies par la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire	7
	c. Les obligations de service associées à l'offre de référence	8
	d. La continuité du service	8
	e. Les obligations de qualité de service	8
	f. Les évolutions conventionnelles en 2014	8
<b>II.</b>	<b>LES COMPENSATIONS OCTROYEES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DES TET</b>	12
	a. Les charges d'exploitation	12
	b. Les produits d'exploitation	12
	c. Détermination de la contribution financière octroyée à l'exploitant	13
	d. Un plan pluriannuel d'investissement pour la rénovation du matériel roulant existant	13
<b>III.</b>	<b>BILAN DE LA QUALITE ET DE L'EFFICACITE DE L'OFFRE DE SERVICE REALISEE EN 2014</b>	15
	a. Le comité de suivi, un lieu d'échange sur la qualité de service offerte aux voyageurs	15
	b. Bilan sur l'offre TET réalisée en 2014	16
	c. Une attention particulière portée à la qualité du service offert	17
	d. Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité de l'offre	19
 <b>Annexe 1 :</b> Organisation et fonctionnement de la Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire		 22
<b>Annexe 2 :</b> Offre réalisée par ligne et par direction déléguée		24
<b>Annexe 3 :</b> Ponctualité terminus par ligne (à 10 mn pour les trains de jour et à 15 mn pour les trains de nuit)		25



## I. LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### a. Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Mobilités

Ainsi que le permet l'article 5.6 du règlement OSP, l'Etat en tant qu'autorité organisatrice des TET a attribué directement un contrat de service public de transport par chemin de fer à SNCF Mobilités, formalisé par la convention TET du 13 décembre 2010, conclue pour une durée initiale de trois ans, prolongée par la suite à deux reprises par voie d'avenant d'un an chacun.

Ce conventionnement répond à l'objectif de garantir l'exploitation des trains d'équilibre du territoire en attribuant une compensation financière à SNCF Mobilités. Aussi, le monopole de SNCF Mobilités pour les services nationaux de transport ferroviaire, défini à l'article L2141-1 du Code des Transports, n'a pas été remis en cause.

Le cahier des charges de la SNCF a été modifié<sup>1</sup> en conséquence afin de spécifier que « les services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs donnant lieu à l'attribution d'une compensation par l'Etat, quelle qu'en soit la nature, en contrepartie de la réalisation d'obligations de service public, font l'objet d'une convention de service public entre l'Etat et la SNCF. Conformément aux dispositions de l'article 4 du règlement OSP, la convention définit notamment sa durée, la consistance des services, les conditions de leur exploitation, les modalités de leur financement, y compris pour ce qui concerne le financement du matériel roulant affecté à cette exploitation, ainsi que les principes et les règles de leur tarification. Elle indique les dessertes assurées, la fréquence des circulations, les objectifs de qualité de service et les prestations inhérentes au voyage devant être proposées. Elle précise les catégories des charges liées à la fourniture des services et leurs modalités d'évaluation. »

### b. Les obligations de service public sont définies par la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire

Les obligations de service public sont définies dans la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire du 13 décembre 2010.

Selon les termes de l'article 7.1 de la convention, l'Etat définit, avec l'exploitant, les obligations de service public que ce dernier devra assurer pour l'ensemble des trains d'équilibre du territoire, en matière de dessertes des gares, de fréquence, et de maintenance du matériel roulant existant. Le cas échéant, il revient à l'Etat de faire évoluer la politique de l'offre de transport et de préparer le renouvellement de la convention d'exploitation des TET.

L'annexe 1 de la convention recense les lignes exploitées à l'entrée en vigueur du service annuel (SA) 2014, les principales gares desservies des relations et les temps de parcours de référence.

L'annexe 2 décrit l'offre en vigueur en 2014 dans le cadre de la convention et la politique d'arrêts en précisant pour toutes les lignes le nombre quotidien d'allers-et-retours les jours ouvrables, le nombre quotidien d'allers-

---

<sup>1</sup> Décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la SNCF modifié par le décret n°2011-914 du 29 juillet 2011.

et-retours en pointe hebdomadaire, le nombre hebdomadaire d'allers-et-retours sur une semaine classique, le nombre hebdomadaire d'arrêts dans les gares de la ligne et les spécificités de la ligne ainsi que les perspectives d'évolution des dessertes durant la convention.

Selon l'article 7.2 de la convention d'exploitation des TET, toute modification de la consistance de l'offre de référence définie à l'article 7.1 et aux annexes 1 et 2 de la convention est soumise à la concertation préalable des parties à la convention.

c. Les obligations de service associées à l'offre de référence

L'offre conventionnée est définie par des niveaux de prescription différenciés en termes de fréquence, de schémas de desserte mais aussi de services associés à l'offre de référence décrits à l'article 8 de la convention d'exploitation des TET : distribution des titres de transport (article 8.1), système billettique de l'exploitant (article 8.2), information en situation normale (article 8.3), services en gares et dans les points d'arrêts (article 8.4), services à bord (article 8.5), accessibilité des personnes à mobilité réduite (article 8.6).

d. La continuité du service

La convention TET applique les dispositions de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 relative à la continuité du service. En cas de grève, l'article 9.2.2 de la convention TET prévoit un plan de transport adapté, ainsi qu'un plan d'information des voyageurs décrits à l'annexe 3 de la convention. Dans les cas autres que la grève, l'article 9.2.3 prévoit l'élaboration d'un plan de transport adapté *ad hoc*.

e. Les obligations de qualité de service

La convention d'exploitation prévoit, aux termes des dispositions de son article 10, que « l'exploitant exécute le service conformément aux critères de qualité définis par l'Autorité organisatrice ». La réalisation des objectifs détaillés à l'annexe 8 de la convention fait l'objet de l'application d'un bonus ou d'un malus. Le bilan de l'exercice 2014 en matière d'offre et de qualité de service offert sera détaillé dans le paragraphe III. c.

f. Les évolutions conventionnelles en 2014

Après une année 2013 marquée par plusieurs modifications de desserte pour tenir compte du programme de travaux particulièrement lourd mis en œuvre sur le réseau ferroviaire, l'amplification de ce programme a conduit à une nouvelle évolution de l'offre. Ainsi :

- la circulation du train de nuit Hendaye-Nice a été rendue impossible par les travaux du contournement Nîmes-Montpellier.
- l'offre de la ligne Paris-Limoges-Toulouse a été réduite d'un aller-retour entre Paris et Limoges (passage de 11 à 10 allers-retours quotidiens entre Paris et Limoges).

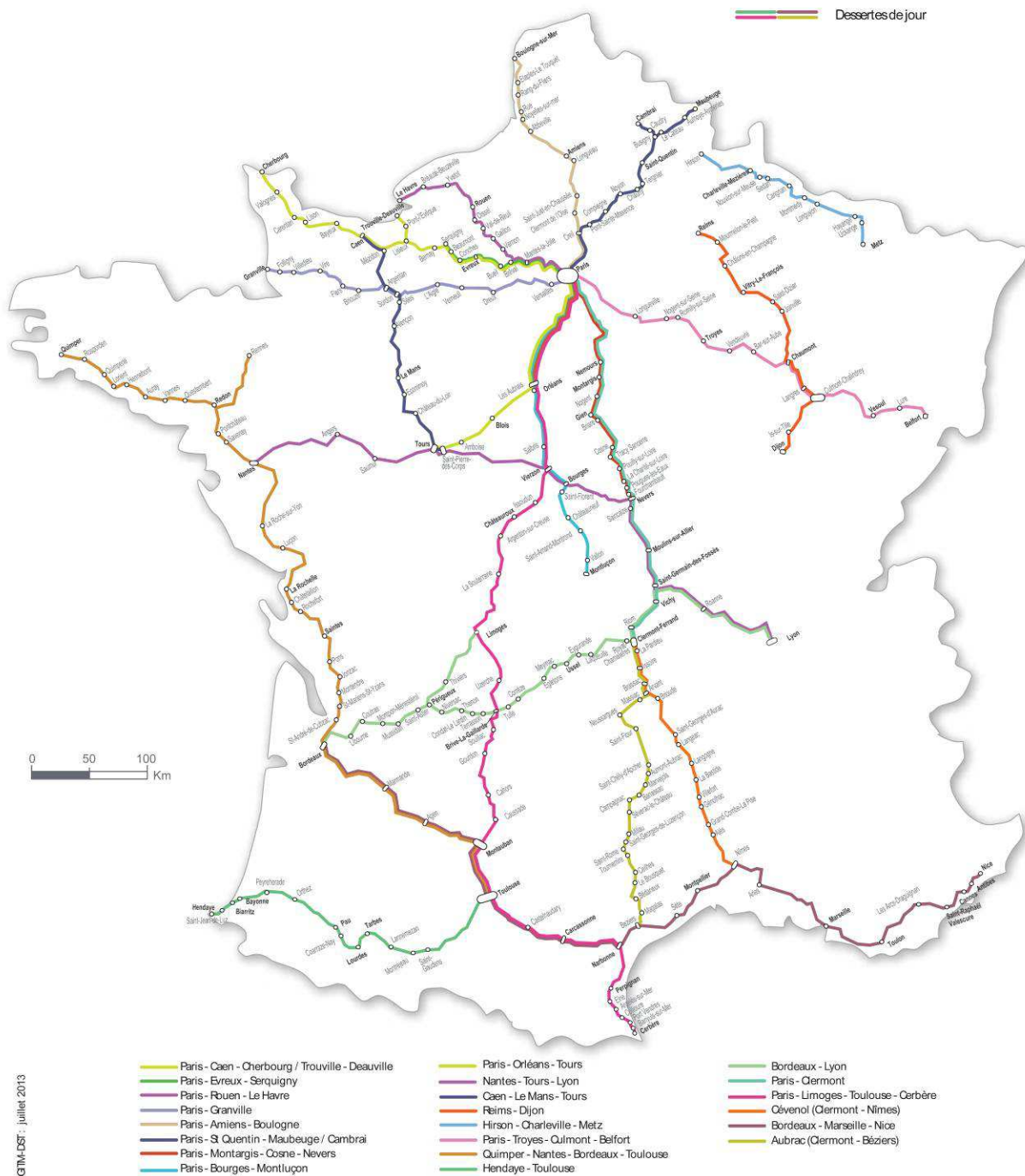


- l'offre de la ligne Bordeaux-Marseille-Nice est passée de deux à un aller-retour quotidien entre Bordeaux et Nice, le second ne circulant qu'en pointe hebdomadaire en fin de semaine.
- la voie nord de la ligne Bordeaux-Lyon a été limitée à la section Bordeaux-Limoges. Une correspondance en autocar est assurée entre Limoges et Roanne où les voyageurs peuvent prendre un TER pour Lyon.
- la ligne Strasbourg - Nice / Cerbère a cessé de desservir les gares de Montbéliard et Besançon du fait du détournement par la section Belfort – Culmont-Chalindrey.

L'état des infrastructures a également impacté l'offre TET. La fermeture de plusieurs tronçons du réseau ferré national ne permet plus en 2014 la circulation des trains sur :

- la section de Ussel – Clermont-Ferrand de la ligne Bordeaux-Lyon (voie sud) à compter de juillet 2014,
- l'antenne Toulouse - Luchon de la ligne de nuit Paris - Latour-de-Carol / Luchon / Cerbère.

L'obsolescence des locomotives thermiques a par ailleurs conduit à la fin des circulations TET sur la ligne Paris-Royan et sur l'antenne Rouen-Dieppe (ligne Paris-Rouen-Le Havre).



MEDDE/DSTM/DST - juillet 2013

**Figure 1 - Carte des dessertes TET de jour effectuées en 2014.**

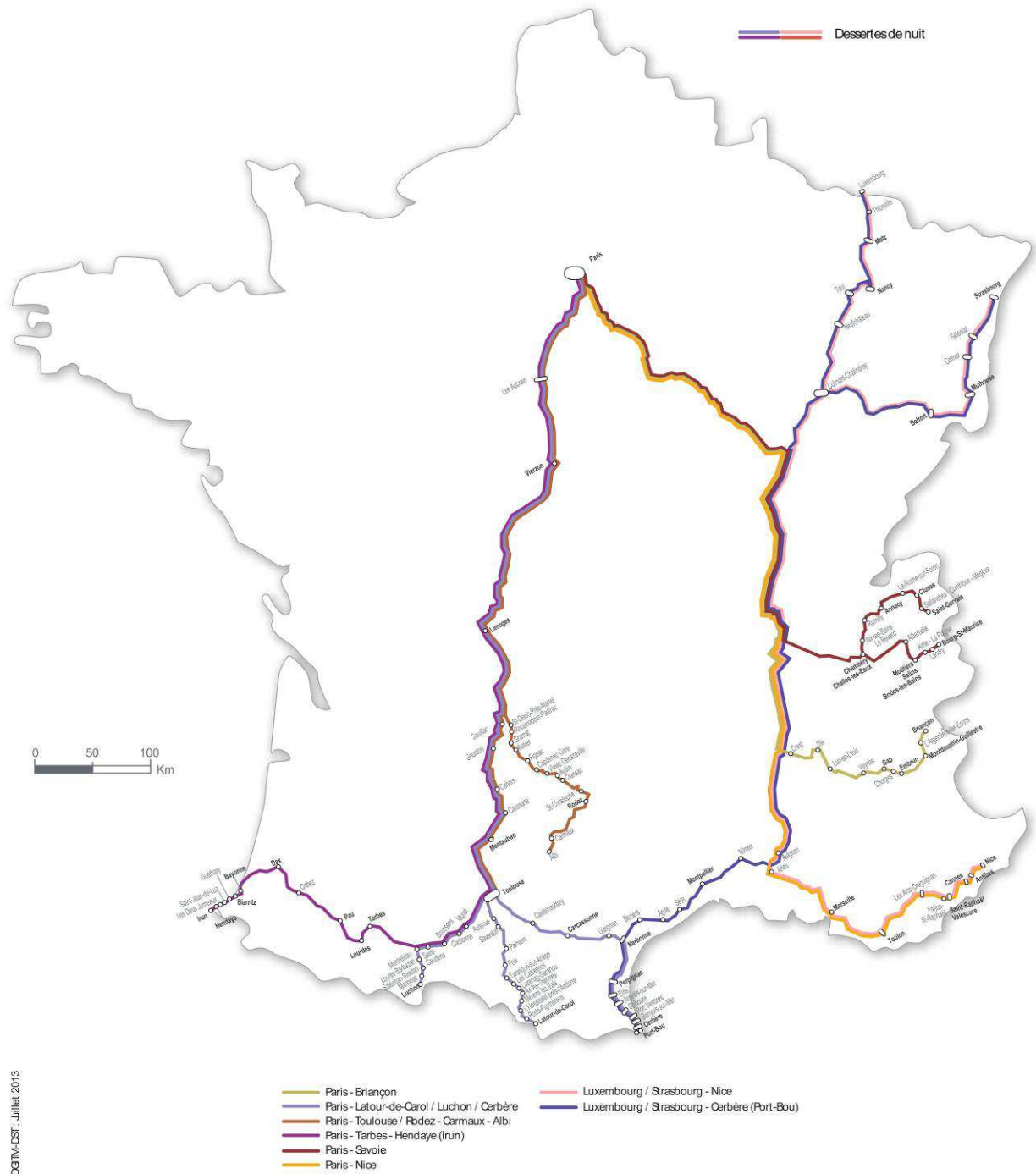


Figure 2 - Carte des dessertes TET de nuit effectuées en 2014.

## II. LES COMPENSATIONS OCTROYEES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DES TET

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement européen OSP, le contrat de service public signé le 13 décembre 2010 pour les années 2011-2013 entre la SNCF et l'Etat, prolongé en 2014 par avenant, prévoit le versement d'une compensation de service public de l'Etat à SNCF Mobilités reçue en contrepartie de la réalisation effective des obligations de service public définies dans la convention.

Dans le respect de l'article **4.1.b** du règlement OSP, les montants prévisionnels des charges et de la compensation reposent sur les conclusions d'un audit extérieur qui a permis d'établir pour 2014 l'ensemble des charges et recettes liées à l'exploitation des TET, ainsi que les charges nécessaires à la maintenance de régénération<sup>2</sup> du matériel roulant existant affecté à l'exploitation des TET. Le résultat courant d'exploitation a été défini comme l'écart entre la somme des produits et des charges. Il entre en compte dans le calcul de la contribution financière octroyée à l'exploitant.

### a. Les charges d'exploitation

La convention répartit les charges en trois catégories : les charges C1 au montant forfaitaire, les charges C2 facturées au coût réel et les charges C3 liées au matériel roulant et facturées au coût réel.

Défini à l'article **16.1.1** de la convention TET, le forfait de charges C1 comprend les charges de circulation des trains, les charges au sol, de maintenance courante des matériels roulants, de structure, de distribution, d'énergie, les prestations spécifiques en gares. Ce forfait est revalorisé annuellement par l'application d'une formule d'indexation constituée d'indices reflétant la nature des charges liées à l'exploitation du service.

Précisées à l'article **16.1.2** de la convention, les charges C2 comprennent principalement les péages d'infrastructure versés à SNCF Réseau, les redevances versées à l'Etablissement Public de la Sécurité Ferroviaire (EPSF) et à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires (ARAF), les prestations communes des services en gare, le solde des échanges de matériel roulant, et l'Imposition forfaitaire pour les entreprises de réseau (IFER).

Les loyers des matériels roulants affectés à l'activité TET, décrits à l'article **16.1.3**, sont facturés pour leur valeur réelle. Ils recouvrent les amortissements et frais financiers pour les investissements réalisés par l'exploitant pour la transformation et/ou la modernisation du matériel roulant avant la signature de la convention TET et ceux réalisés depuis la signature et intégrés au programme pluriannuel d'investissement.

### b. Les produits d'exploitation

Les recettes commerciales des TET sont perçues par l'exploitant qui supporte intégralement le risque lié aux recettes. Un objectif annuel de recettes est fixé en annexes **7 et 7 bis** de la convention TET et est revalorisé chaque année conformément aux dispositions de l'article 17.1.4.

---

<sup>2</sup> La maintenance de régénération recouvre les investissements à réaliser au cours de l'exécution de la présente convention, qui sont nécessaires à la révision, la transformation et/ou la modernisation des matériels roulants affectés à la réalisation du service. Elle est à distinguer de la maintenance courante des matériels roulants dont les charges sont forfaitisées.

Décrites à l'article **16.2.2** de la convention TET, plusieurs compensations tarifaires sont perçues par SNCF Mobilités. Il s'agit des compensations pour tarifs sociaux nationaux, compensations tarifaires régionales, et compensations versées par l'Etat dans le cadre de conventions de transport spécifiques.

c. Détermination de la contribution financière octroyée à l'exploitant

La contribution financière est calculée en tenant compte du total des charges, de l'objectif de recettes et, le cas échéant, de la pénalité pour la réalisation incomplète de l'offre et de l'application des règles de bonus/malus. Par ailleurs, l'exploitant bénéficie d'une rémunération pour le risque pris dans l'exploitation des TET, définie à l'article **17.2**, qui s'ajoute au calcul de la contribution financière.

L'article **17.3.2** de la convention TET établit que le montant annuel définitif de la contribution financière résulte de l'application des mécanismes contractuels.

La facture définitive se compose comme suit : **CE = C1 + C2 + C3 + Rem – ORT – CTSM – CTSR**

Où :

**CE** = Contribution conventionnelle ;

**C1** = Charges forfaitisées, établies à partir de l'évolution constatée des indices de revalorisation ;

**C2** = Charges facturées *ad valorem* ;

**C3** = Loyers des matériels affectés au service public des TET ;

**Rem** = Rémunération de l'exploitant pour risques et aléas ;

**ORT** = Objectif de recettes tel que défini en annexes 7 et 7 bis ;

**CTSM** = Compensations tarifaires sociales nationales et militaires effectivement perçues par l'Etat ;

**CTSR** = Compensations tarifaires régionales effectivement perçues des autorités organisatrices régionales concernées.

A la suite de la transmission du décompte par la SNCF le 31 mars 2015, le montant définitif de la compensation pour l'année 2014 a été établi par l'AO TET à 307,6 M€.

Sur la base d'une mission d'assistance financière que l'AO lui a confiée, la société Deloitte a procédé à une vérification exhaustive du décompte réalisé par SNCF Mobilités et a pu confirmer les montants des différents postes inscrits tant pour les charges que pour les recettes.

d. Un plan pluriannuel d'investissement pour la rénovation du matériel roulant existant

Le confort et la qualité du service, attentes légitimes des voyageurs, sont au cœur des préoccupations du Gouvernement. Facteurs majeurs de l'attractivité de l'offre ferroviaire, ils sont un avantage compétitif à renforcer. Or le parc du matériel roulant des trains d'équilibre du territoire est ancien, les locomotives ayant de 30 à plus de 40 ans de moyenne d'âge et les voitures ayant plus de 35 ans de moyenne d'âge, et n'offre plus la qualité de service attendue par la clientèle, quand il ne conduit pas à arrêter des circulations. Seuls les automoteurs ont une moyenne d'âge de l'ordre d'une quinzaine d'années.

Dans ce contexte, afin d'assurer le plan de transport prévu par la convention dans le respect des exigences minimales de qualité, il a été défini, dans le cadre de la convention, un plan d'investissements pour la régénération du matériel roulant existant à hauteur d'environ 400 M€ pour la période 2011-2014. Ce plan poursuit les opérations de régénération du matériel roulant qui ont été engagées par SNCF Mobilités avant la signature de la convention.

Ce programme d'investissement est poursuivi en 2015.

### III. BILAN DE LA QUALITE ET DE L'EFFICACITE DE L'OFFRE DE SERVICE REALISEE EN 2014

Devenu autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, l'Etat veille d'autant plus à la qualité du service offert aux voyageurs à travers le comité de suivi de la convention, le suivi de la réalisation de l'offre et différents indicateurs de qualité de service. L'article 7 de l'annexe du règlement OSP prévoit que la méthode de compensation « doit inciter au maintien ou au développement d'une gestion efficace par l'opérateur de service public, qui puisse être objectivement appréciée, et de la fourniture de services de transport de voyageurs d'un niveau de qualité suffisant ». Ainsi, l'exploitant est incité financièrement à réaliser l'offre conventionnée et à tenir les objectifs en matière de qualité de service.

Enfin, six indicateurs définis pour informer le Parlement permettent de rendre compte de l'efficacité de la prestation rendue dans le cadre de la convention TET.

#### a. Le comité de suivi, un lieu d'échange sur la qualité de service offerte aux voyageurs

L'Etat est chargé aux termes de l'article **18.2.2** de la convention TET d'organiser conjointement avec SNCF Mobilités une réunion annuelle du comité de suivi de la convention.

A vocation consultative, le comité a pour mission de s'assurer de la bonne exécution des engagements pris par l'Etat en sa qualité d'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire et de faire des propositions d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers sur ces lignes. Cette instance, composée de 19 membres, réunit les partenaires des trains d'équilibre du territoire au niveau national afin de favoriser l'échange et l'information entre les différents acteurs : l'exploitant, le gestionnaire de l'infrastructure, des représentants nationaux des collectivités territoriales en tant que responsables des transports ferroviaires de voyageurs complémentaires des TET, des fédérations nationales d'usagers et de consommateurs et services de l'Etat compétents pour les sujets ferroviaires.

Cette instance s'est réunie deux fois en 2014.

La réunion du 2 juin 2014 a permis de présenter l'ensemble des composantes du service en 2014 : la qualité de service du premier semestre et les mesures prises pour améliorer les résultats obtenus, la politique commerciale déployée par l'exploitant, les services qu'il propose et la fréquentation du réseau. L'exploitant a également décrit la méthode d'intégration des travaux d'infrastructure dans la construction de l'offre.

La seconde réunion s'est tenue le 15 décembre 2014. Elle a permis d'établir le bilan du service pour l'année à la lumière des principaux faits marquants. A la demande des participants, l'exploitant a également présenté les procédés retenus en matière de propreté des trains et de lutte contre la fraude. La réunion s'est achevée par la présentation des orientations retenues par l'Etat pour l'année 2015 et des travaux de la commission « TET d'avenir » présidée par le député Philippe Duron : lancés dans un contexte de dérive qualitative et financière de la convention TET par le secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche le 19 novembre 2014 avec la mission de mener une réflexion sur l'avenir des TET et leur articulation avec les services TER et TGV, ces travaux, appuyés sur une large consultation des parties intéressées, se sont déroulés jusqu'en mai 2015.

#### b. Bilan sur l'offre TET réalisée en 2014

Conformément aux articles **7.1** et **9.1**, l'exploitant détermine le taux de réalisation de l'offre conventionnée en soustrayant à l'offre conventionnelle les t.km qui n'ont pu être réalisés en raison d'aléas normaux d'exploitation, desquels sont exclus les perturbations prévisibles du trafic et les cas de force majeure. Les t.km qui n'ont pu être réalisés en raison des travaux d'infrastructure et pour lesquels SNCF Réseau n'a pas attribué de sillons ne sont pas pris en compte.

Il en résulte un pourcentage de 2,0% de suppressions décomptées conventionnellement en 2014, inférieur au seuil des 3% au-delà duquel une pénalité pour non réalisation de l'offre aurait été appliquée.

En prenant en compte les circulations effectivement décomptées par le gestionnaire d'infrastructure, la réalisation du plan de transport s'établit à 33,6 Mt.km, soit 90,3% de l'offre conventionnée. Il est rendu compte de cette offre réalisée par ligne en annexe **2** du présent rapport.

Les suppressions d'offre se décomposent comme suit :

- 65 % de suppressions du fait de grève dont le mot d'ordre est national.
- 22 % de suppressions de trains pour des aléas dits normaux : des mouvements sociaux autres que nationaux, des problèmes de matériel, d'infrastructure ou de personnel de l'activité, etc.
- 13 % de suppressions en raison de cas de force majeure : agressions de personnes, de suicides, de trouble de santé des voyageurs, d'obstacles sur les voies ou encore de phénomènes climatiques exceptionnels.

#### **Les principaux événements ayant eu des impacts sur l'offre en 2014**

L'année 2014 a été marquée par d'importantes grèves en juin, dans le cadre d'un mouvement social national au sein de l'entreprise en amont de l'adoption de la loi portant réforme ferroviaire.

La suite de l'été a été l'objet de nombreuses perturbations notamment des lignes au départ de la gare d'Austerlitz avec l'incendie qui a affecté le poste d'aiguillage à Vitry et les fortes chaleurs au cours du mois de juillet. Au cours du même mois, l'accident de Denguin a entraîné d'importantes adaptations du plan de transport de la ligne Toulouse – Hendaye.

Des difficultés liées au vieillissement du matériel roulant ont également été rencontrées et ont conduit, par exemple, à la suppression des trains du plein été et la réduction des dessertes au mois d'octobre sur la ligne Quimper – Nantes – Bordeaux - Toulouse.

Les lignes normandes ont enfin été concernées par des problèmes liés notamment aux nombreux chantiers de renouvellement de l'infrastructure et aux installations de maintenance du matériel qui ont entraîné une détérioration du service offert aux usagers dans la seconde moitié de l'année 2014.



### c. Une attention particulière portée à la qualité du service offert

L'AO veille à l'amélioration de la qualité de service des trains d'équilibre du territoire à travers le suivi de la ponctualité des trains, du confort et de l'information des voyageurs à bord des trains. A ces trois thèmes s'ajoute la labellisation par ligne dans le cadre de la démarche « Qualités » interne à SNCF Mobilités. L'appréciation de la qualité de service devant reposer sur la base de critères pertinents, fiables, objectifs et mesurables, des indicateurs centrés sur la perception de la qualité de service par les voyageurs, aux objectifs chiffrés, ont été complétés par l'avenant n°1 à la convention TET, de manière à s'appuyer sur la démarche globale de l'entreprise entamée en 2011 généralisant les sondages auprès des voyageurs.

Depuis 2012, ce sont donc 8 indicateurs de qualité de service, assortis d'objectifs annuels, qui concourent à la détermination du montant du bonus-malus affecté à l'exploitant au titre de l'intéressement à l'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs.

Il est par ailleurs rappelé que le fait que SNCF Mobilités porte le risque sur les recettes commerciales du trafic constitue également une incitation financière au déploiement d'une démarche d'amélioration de la qualité de service offerte.

#### **La ponctualité**

La ponctualité des trains est évaluée à travers deux indicateurs pour tenir compte de la spécificité des trains de nuit. Pour l'application du malus ou l'attribution d'un bonus, la ponctualité des trains, définie relation par relation, est mesurée aux termes de l'annexe 8 de la convention TET en fonction d'un objectif global couvrant l'ensemble du périmètre des TET. Le résultat correspond au cumul annuel de la ponctualité à l'arrivée (terminus) à 10 minutes pour les trains de jour et à 15 minutes pour les trains de nuit, mesurée par l'outil Bréhat, toutes causes confondues.

Pour la deuxième année consécutive, les résultats des trains de jour en matière de ponctualité terminus à 10 minutes ont connu une amélioration, avec une réalisation pour l'année 2014 de 89,5% (pour un objectif à 88,0%). Sur les trains de nuit, le niveau de ponctualité terminus mesurée à 15 minutes a également progressé par rapport à 2012 et 2013 et a atteint 89,8% en 2014, soit 2,8 points au-delà de l'objectif conventionnel.

En conséquence, l'exploitant a bénéficié d'un bonus de 1 000 k€ à ce titre.

	<i>Objectif 2014</i>	<i>Résultats 2014</i>	<i>Modalités bonus/malus</i>
Ponctualité terminus à 10 min (trains de jour)	88,0%	89,5%	50k€ par 1/10ème de point d'écart avec objectif Plafond : 1000k€
Ponctualité terminus à 15 min (trains de nuit)	87,0%	89,8%	

Sources : données SNCF 2014.

Il est rendu compte de la ponctualité des différentes lignes en annexe 3 du présent rapport.

Suite notamment à l'audit réalisé par l'École Polytechnique de Lausanne (EPFL) entre le 4 avril et le 8 juillet 2011, un certain nombre de lignes Intercités ont bénéficié de plans d'actions dits « lignes sensibles », lancés en 2011 et qui se sont achevés en janvier 2014. Les lignes concernées étaient Paris – Clermont-Ferrand, Paris – Orléans – Tours, Paris – Caen – Cherbourg, Paris – Amiens et les trains Intercités de nuit.

Des démarches d'amélioration de la régularité sur d'autres lignes sont venues compléter ces plans d'actions, en particulier :

- le plan « Impulsion » qui a succédé au plan d'actions « lignes sensibles » mis en place en 2011 sur la ligne Paris – Caen – Cherbourg. Ce programme a été pérennisé en 2013 avant d'être étendu à la ligne Paris – Rouen – Le Havre. Il s'agit essentiellement d'une démarche managériale et d'amélioration continue de la régularité et de la qualité de service ;
- en outre, le programme « Impact Intercités » a été déployé sur les lignes Paris – Clermont-Ferrand et Paris – Limoges – Toulouse. Il regroupe des actions sur le tracé des horaires, la rénovation des infrastructures, la fiabilisation des locomotives et des rames ainsi que la gestion des trains et l'information voyageurs ;
- un suivi particulier a également été mis en place par l'exploitant sur la ligne Bordeaux – Marseille – Nice, dans le cadre de la démarche engagée avec le comité national de la régularité, pour la mobilisation des quatre régions traversées par la ligne ;
- enfin, en 2013, un plan d'actions a également été engagé pour améliorer la satisfaction de la clientèle sur la ligne Paris – Troyes – Belfort.

De manière globale, ces plans d'actions ont permis d'améliorer les résultats de la qualité du service rendu par rapport à la situation précédant leur mise en œuvre.

### **Le confort voyageur**

Mesuré pour l'application d'un bonus ou d'un malus, en fonction d'un objectif global couvrant l'ensemble du périmètre TET, le confort des voyageurs à bord des trains est évalué à l'aune de quatre indicateurs : le confort global, la propreté du train, la propreté des toilettes et les produits de restauration.

De manière générale, la satisfaction des clients Intercités par rapport aux indicateurs de confort est restée stable ou a légèrement décru en 2014 par rapport à 2013.

	<i>Objectif 2014</i>	<i>Résultats 2014</i>	<i>Modalités bonus/malus</i>
Taux de satisfaction globale	80,0%	88,4%	50k€ par 1/10ème de point d'écart avec objectif Plafond : 250K€
Taux de satisfaction sur la propreté du train	80,0%	79,1%	
Taux de satisfaction sur la propreté des toilettes	65%	46,6%	
Taux de satisfaction sur les produits de restauration	85%	82,3%	

Source : données SNCF 2014 - enquêtes de satisfaction clientèle

Un malus de 250 000 € a été appliqué lors du calcul de la compensation.

### L'information des voyageurs

Mesurée pour l'application d'un malus ou l'attribution d'un bonus, en fonction d'un objectif global couvrant l'ensemble du périmètre TET, l'information des voyageurs à bord des trains est évaluée à l'aune de deux indicateurs : l'information en situation normale et l'information en situation perturbée.

En 2014, toutes lignes Intercités confondues, le taux de satisfaction voyageur pour l'information reçue en situation normale a dépassé l'objectif conventionnel (93,6%). Le taux de satisfaction pour l'information reçue en situation perturbée a augmenté par rapport à l'année précédente, avec un résultat de 64,3% (contre 59,6% en 2013 et un objectif conventionnel de 60%).

<i>Taux de satisfaction voyageur sur l'information reçue :</i>	<i>Objectif 2014</i>	<i>Résultats 2014</i>	<i>Modalités bonus/malus</i>
- en situation normale	87,00%	93,6%	50k€ par 1/10ème de point d'écart avec objectif Plafond : 250k€
- en situation perturbée	60,00%	64,3%	

Source : données SNCF 2014 - enquêtes de satisfaction clientèle

Un bonus de 250 000 € a été appliqué lors du calcul de la compensation.

#### d. Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité de l'offre

*Données actualisées (bilan d'activité 2014 SNCF/IC et analyse facture 2014)*

Du fait du financement de la contribution financière de l'Etat par le compte d'affectation spéciale (CAS) « services nationaux de transport conventionnés de voyageurs », le Parlement peut veiller chaque année à la bonne utilisation des fonds publics. De même, le CAS est contrôlé annuellement par la Cour des Comptes qui produit une note d'exécution budgétaire intégrée au rapport annuel sur les résultats et la gestion budgétaire.

Six indicateurs associés à des objectifs permettent d'apprécier l'efficacité de l'activité des trains d'équilibre du territoire. Ces données sont issues des documents suivants relatifs au CAS « services nationaux de transport conventionnés de voyageurs » : le rapport annuel de performances (RAP) annexé au projet de loi de règlement pour 2014 et le projet annuel de performances (PAP) annexé au projet de loi de finances pour 2016.

- Les indicateurs de la contribution à l'exploitation rapportée aux véhicules-kilomètres et de la contribution du matériel roulant rapportée aux véhicules-kilomètres visent à apprécier l'amélioration de l'efficacité économique des TET.

	Unité	2013 Réalisation	2014 Prévision	2014 Réalisation
Contribution à l'exploitation ramenée aux véhicules-kilomètres	€ / véhicules-km	6,14	5,49	<b>5,27</b>
Contribution au matériel roulant rapportée aux véhicules-kilomètres	€ / véhicules-km	3,06	2,72	<b>3,52</b>

Source des données : RAP 2014 et PAP 2016.

La contribution à l'exploitation a été calculée à partir de l'écart entre les charges d'exploitation et la somme des produits (produits du trafic et compensations tarifaires) et à partir du bénéfice raisonnable alloué à l'exploitant. Elle est rapportée au nombre de véhicules-kilomètres et s'élève à 5,27 €/trains.km en 2014, valeur en baisse par rapport à 2013. La diminution de l'indicateur par rapport à la réalisation 2013 s'explique en partie par la réforme de la tarification des péages d'infrastructure en 2014 qui diminue les charges d'exploitation des TET à hauteur de 11 M€.

La contribution au matériel roulant est la somme des amortissements et des frais financiers au titre des investissements réalisés dans le cadre d'un programme pluriannuel d'investissements prévu dans la convention et de ceux pour les investissements non amortis à la date de la signature de la convention. Ce programme pluriannuel d'investissements a été évalué dans le cadre de l'audit mené en commun par SNCF Mobilités et l'État et est ajusté par les devis successifs remis par SNCF Mobilités. Cette contribution est rapportée aux véhicules-kilomètres en se basant sur les véhicules-kilomètres prévus par l'exploitation, soit les trains-kilomètres. Elle s'élève à 3,52 €/trains.km en 2014 et bénéficie d'une contribution en hausse (118 M€ en 2014 contre 105 M€ en 2013).

L'augmentation de la valeur de l'indicateur contribution au matériel roulant ramenée aux véhicules-kilomètres s'explique essentiellement par une plus grande part de compensation allouée à la régénération des matériels roulants entre 2013 et 2014, dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'investissement.

- L'indicateur du taux de remplissage permet également de rendre compte de l'amélioration ou de la dégradation de l'attractivité des TET.

	Unité	2013 Réalisation	2014 Prévision	2014 Réalisation
Taux de remplissage	%	37	37	36

Source : RAP 2014 et PAP 2016.

Le taux de remplissage est le rapport entre le nombre total de voyageurs-kilomètres et le nombre total de véhicules-kilomètres, divisé par le nombre moyen de places offertes par train, soit 600 places. Ce taux est en baisse, la demande de mobilité étant en effet en diminution sur le marché de la clientèle « loisirs ».

- L'indicateur de régularité, qui mesure la proportion des trains de jour arrivant avec moins de 10 minutes de retard, a été complété à compter de 2012 d'un indicateur de la régularité à 15 minutes des trains de nuit afin de renseigner le Parlement sur l'amélioration de la qualité et de la régularité des TET.

- De même, il est rendu compte à compter de 2012 du nombre de trains supprimés du fait d'une défaillance du matériel roulant, afin de rendre compte de l'intérêt du plan pluriannuel d'investissement mis en œuvre par la convention TET et de l'amélioration de la qualité de service vis-à-vis des voyageurs. En 2014, 0,28% de trains ont été supprimés en raison d'une défaillance du matériel roulant, contre 0,71 % l'année précédente. Cette valeur de 0,28 % s'explique en raison de l'amélioration de la qualité de service, en particulier sur la ligne Paris-Troyes-Belfort qui avait été particulièrement affectée par des suppressions de trains en 2013, du fait d'une défaillance des locomotives assurant son exploitation.

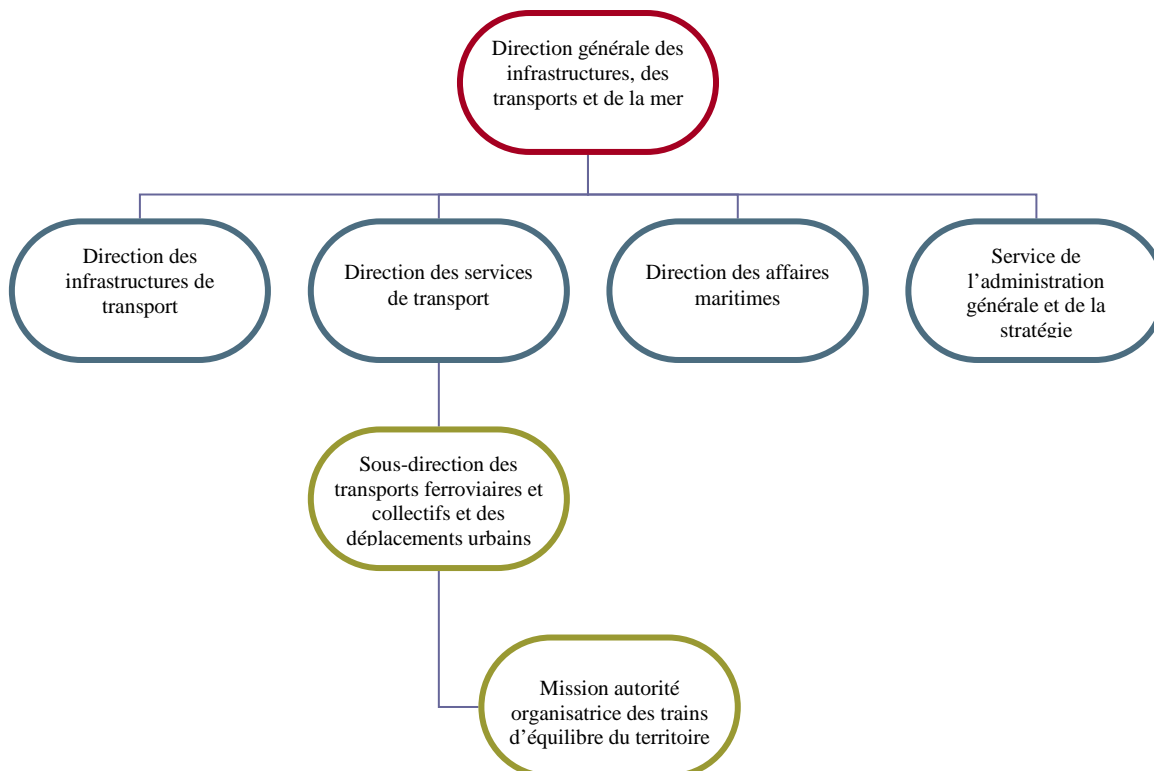
- En complément de ces indicateurs, l'Etat dispose d'un pouvoir de contrôle et d'audit sur l'ensemble de l'exécution des missions de service public relevant du périmètre des trains d'équilibre du territoire et doit être tenu régulièrement informé selon l'article 18.2 de la convention TET. Comme indiqué au point II.c, ce pouvoir a été mis en œuvre par l'AO, en 2015, pour analyser la facture 2014.

Depuis 2011, les TET font face à près de 20 % de trafic en moins, les voyageurs s'étant notamment orientés vers le mode aérien ou le covoiturage. Cette évolution conduit à une situation difficilement soutenable au plan financier : de 210 M€ en 2011, le déficit d'exploitation s'élève à 330 M€ en 2014. Il pourrait dépasser 400 M€ en 2016 sans actes énergiques.

Les TET sont un outil majeur de la solidarité et de l'aménagement du pays. C'est la raison pour laquelle le secrétaire d'État chargé des transports, de la mer et de la pêche a lancé le chantier de la renaissance de ces trains, afin qu'ils retrouvent leur pertinence et leurs clients. C'est dans ce cadre qu'a été confié en novembre 2014 à une commission présidée par le député Philippe Duron, composée de parlementaires, d'élus régionaux et d'experts, le soin de formuler, sur la base d'un diagnostic complet, des recommandations pour donner un autre avenir à ces trains.

## Annexe 1 : Organisation et fonctionnement de la Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire

Les compétences de l'État, en qualité d'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, s'exercent au sein de la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE), en application du décret n°2008-680 du 9 juillet 2008. A cette fin, au sein de la sous-direction des transports ferroviaires et collectifs et des déplacements urbains de la direction des services de transport, a été mise en place la mission Autorité organisatrice des TET (AO TET).



La mission AO TET, chargée du suivi de l'exécution de la convention, est organisée selon 4 bassins de lignes disjoints relevant chacun d'un chef de zone : Nord-Normandie, Est-Centre, lignes au départ de Paris-Austerlitz et Atlantique-Méditerranée. Les périmètres de responsabilité correspondent à ceux des directions déléguées d'Intercités. La mission est également organisée selon des problématiques transversales attribuées aux chargés de zones : le renouvellement du matériel roulant, la qualité de service, le volet financier et législatif.

L'équipe suit la bonne exécution de la convention d'exploitation et s'assure que l'exploitant se conforme à ses obligations en matière d'exécution du service, de respect du plan de transport, de qualité de service, de rénovation du matériel roulant et de suivi budgétaire. Elle est chargée de réunir le comité de suivi de la convention TET.

Elle attribue des bonus ou malus à l'exploitant en fonction de la qualité observée (ponctualité, confort, informations aux voyageurs) et assure le suivi du versement de la compensation financière à SNCF Mobilités.

La mission est également chargée de préparer le renouvellement de la convention ainsi que celui du matériel roulant.

La mission s'appuie sur le réseau des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) pour exercer trois tâches principales : le suivi de la réalisation de l'offre de transport, le relais de l'AO TET au niveau régional et l'appui à la préparation des évolutions des dessertes.

## Annexe 2 : Offre réalisée par ligne et par direction déléguée

	Réalisation par rapport à l'offre contractuelle	TK commerciaux réalisés 2014
Source	Bilan annuel Intercités 2014	SNCF
Ligne	%	En Tk
CAEN-LE MANS-TOURS	99,8%	388 218
PARIS-AMIENS-BOULOGNE	99,5%	1 524 037
PARIS-CAEN-CHERBOURG/TROUVILLE	99,7%	3 301 525
PARIS-GRANVILLE	99,8%	1 246 909
PARIS-ROUEN-LE HAVRE	99,4%	2 784 460
PARIS-EVREUX-SERQUIGNY	100,0%	86 657
PARIS-ST QUENTIN-MAUBEUGE/CAMBRAI	99,3%	1 318 354
<b>Total Nord Normandie</b>	<b>99,6%</b>	<b>10 650 160</b>
PARIS-CERBERE/LUCHON/LTC (COTE VERMEILLE)	98,7%	774 095
PARIS-TOULOUSE / RODEZ-CARMAUX-ALBI (OCCITAN)	99,1%	593 733
PARIS-TARBES-HENDAYE (PALOMBE BLEUE)	99,6%	471 577
PARIS-BOURGES-MONTLUCON	99,5%	796 621
PARIS-NICE/BRIANCON	99,8%	925 100
PARIS-LIMOGES-TOULOUSE-CERBERE	99,5%	4 020 895
PARIS-ORLEANS-TOURS	99,2%	1 665 762
PARIS-SAVOIE	100,0%	360 267
<b>Total Paris Centre Sud Ouest</b>	<b>99,4%</b>	<b>9 608 050</b>
BORDEAUX-LYON	97,2%	278 016
CLERMONT-FD - BEZIERS	98,6%	251 566
CLERMONT-FD - NIMES	95,6%	200 152
HIRSON-METZ	99,2%	250 744
LUXEMBOURG/STRASBOURG-NICE/CERBERE	99,4%	1 123 411
NANTES-LYON	99,6%	667 323
PARIS-CLERMONT-FD	99,8%	2 186 060
PARIS-MONTARGIS-NEVERS	99,4%	655 166
PARIS-TROYES-BELFORT	99,3%	2 210 518
REIMS-DIJON	100,0%	30 794
<b>Total Est Centre</b>	<b>99,3%</b>	<b>7 853 750</b>
QUIMPER-NANTES-BORDEAUX-TOULOUSE	99,4%	1 506 865
NICE-MARSEILLE-TOULOUSE-BORDEAUX (TRANSVERSALE SUD)	98,8%	3 137 913
TOULOUSE-HENDAYE	97,4%	874 487
<b>Total Atlantique Méditerranée</b>	<b>98,7%</b>	<b>5 519 625</b>
<b>Total hors grèves nationales</b>	<b>99,3%</b>	<b>-</b>
<b>Total y compris grèves nationales</b>	<b>98,0%</b>	<b>33 631 225</b>



**Annexe 3 : Ponctualité terminus par ligne (à 10 mn pour les trains de jour et à 15 mn pour les trains de nuit)**

Libellé relations	2014
PARIS - ROUEN - LE HAVRE	91,7%
PARIS - CAEN - CHERBOURG / TROUVILLE - DEAUVILLE	89,2%
PARIS - GRANVILLE	84,6%
CAEN - LE MANS - TOURS	87,9%
PARIS - AMIENS - BOULOGNE	90,8%
PARIS - SAINT-QUENTIN - MAUBEUGE / CAMBRAI	92,7%
<b>Sous-total Direction Déléguée Nord-Normandie (Trains de jour)</b>	<b>90,4%</b>
PARIS - LIMOGES - TOULOUSE - CERBÈRE	86,2%
PARIS - ORLÉANS - TOURS	90,1%
PARIS - BOURGES - MONTLUÇON	89,8%
PARIS - NICE	80,7%
PARIS - BOURG-SAINT-AURICE / SAINT-GERVAIS	95,6%
PARIS - BRIANÇON	85,9%
PARIS - CERBÈRE / LUCHON / LATOUR DE CAROL	91,1%
PARIS - TOULOUSE / RODEZ - CARMAUX - ALBI	94,5%
PARIS - TARBES - HENDAYE	84,6%
<b>Sous-total Direction Déléguée Paris Centre Sud Ouest (Trains de jour)</b>	<b>88,8%</b>
<b>Sous-total Direction Déléguée Paris Centre Sud Ouest (Trains de nuit)</b>	<b>90,3%</b>
PARIS - MONTARGIS - COSNE - NEVERS	91,8%
PARIS - CLERMONT-FERRAND	90,1%
HIRSON - CHARLEVILLE - METZ	97,6%
PARIS - TROYES - BELFORT	90,9%
REIMS - DIJON	93,0%
BORDEAUX - LYON	93,4%
NANTES - TOURS - LYON	88,6%
CLERMONT - NÎMES	87,6%
CLERMONT - BÉZIERS	92,3%
LUXEMBOURG / STRASBOURG - NICE / CERBÈRE	87,7%
<b>Sous-total Direction Déléguée Est Centre (trains de jour)</b>	<b>91,3%</b>
<b>Sous-total Direction Déléguée Est Centre (trains de nuit)</b>	<b>87,7%</b>
NICE - MARSEILLE - TOULOUSE - BORDEAUX	75,1%
QUIMPER - NANTES - BORDEAUX - TOULOUSE	85,6%
TOULOUSE - HENDAYE	90,4%
<b>Sous-total Direction Déléguée Atlantique Méditerranée (trains de jour)</b>	<b>82,6%</b>
<b>Total trains de jour</b>	<b>89,5%</b>
<b>Total trains de nuit</b>	<b>89,8%</b>

*Pour mémoire, objectifs conventionnels*

Trains de jour	<b>88,0%</b>
Trains de nuit	<b>87,0%</b>