



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**DIRECTION GÉNÉRALE DES
INFRASTRUCTURES, DES TRANSPORTS
ET DES MOBILITÉS**

**DIRECTION DES TRANSPORTS
FERROVIAIRES ET FLUVIAUX ET DES
PORTS**

Sous-direction des services ferroviaires
Mission autorité organisatrice des trains
d'équilibre du territoire

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

Année 2022

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

Année 2022

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 (obligations de service public), est entré en vigueur le 3 décembre 2009 et a été révisé par le règlement (UE) n°2016/2338 du 14 décembre 2016 concernant l'ouverture des marchés des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer. Ce règlement prévoit l'octroi d'une compensation financière aux opérateurs de service public en contrepartie de l'exécution d'obligations de service public. À compter de 2011, la continuité d'exploitation des trains d'équilibre du territoire, permise par la compensation par l'État du déficit d'exploitation, a impliqué la mise en place d'une contractualisation entre l'État et la SNCF définissant les obligations de service public et les compensations éventuelles.

Le 17 mars 2022, l'Etat et SNCF Voyageurs ont signé une nouvelle convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire (TET), pour les années 2022 à 2031. Celle-ci est la dernière convention d'exploitation signée de gré à gré avec SNCF Voyageurs, avant la mise en concurrence progressive des différentes lignes. Elle prévoit par ailleurs pour celles-ci une sortie progressive de son périmètre, selon un calendrier prévisionnel annexé à la convention.

Cette convention d'exploitation définit les obligations de service public que SNCF Voyageurs, 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 existant¹. Elle prévoit l'exploitation d'une douzaine de lignes de transport, majoritairement de longue distance, répondant à des demandes de déplacement variées, regroupant les trains exploités par SNCF Voyageurs 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.

L'article 7 du règlement précité demande la production par l'autorité compétente d'un rapport annuel sur les obligations de service public. C'est l'objet du présent rapport qui comporte 5 parties.

Il expose en premier lieu le contexte de l'année 2022 pour les TET, puis les obligations de service public attribuées exclusivement à SNCF Voyageurs, détaille ensuite les modalités du versement de la compensation financière d'exploitation puis les investissements réalisés en matière de matériel roulant, avant de dresser le bilan pour l'année 2022 de la qualité et de l'efficacité de l'offre conventionnée réalisée.

¹ La régénération du matériel roulant fait l'objet de conventions spécifiques avec l'AFIT France

SOMMAIRE

I.	LA CONVENTION D'EXPLOITATION 2022-2031.....	4
01)	<i>La convention d'exploitation 2022-2031.....</i>	4
02)	<i>La préparation de l'ouverture à la concurrence des TET.....</i>	4
II.	LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC	5
01)	<i>Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Voyageurs.....</i>	5
02)	<i>Les obligations de service public sont définies par la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire.....</i>	5
03)	<i>Les obligations de service associées à l'offre de référence.....</i>	5
04)	<i>La continuité du service.....</i>	6
05)	<i>Les obligations de qualité de service.....</i>	6
06)	<i>Les principales évolutions conventionnelles en 2022.....</i>	6
III.	LA COMPENSATION OCTROYEE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DES TET	8
01)	<i>La compensation d'exploitation versée au titre de l'exercice 2022.....</i>	8
02)	<i>Les charges d'exploitation.....</i>	8
03)	<i>Les produits d'exploitation.....</i>	8
IV.	LES INVESTISSEMENTS RELATIFS AU MATERIEL ROULANT DES TET	9
01)	<i>Le programme d'investissement prévu dans le cadre de la convention 2022-2031.....</i>	9
02)	<i>Le renouvellement progressif du matériel roulant des lignes TET.....</i>	10
V.	BILAN DE LA QUALITE ET DE L'EFFICACITE DE 'OFFRE DE SERVICE REALISEE EN 2022	11
01)	<i>Bilan sur l'offre TET réalisée en 2021.....</i>	11
02)	<i>Une attention particulière portée à la qualité du service.....</i>	14
03)	<i>Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité de l'offre.....</i>	20
	ANNEXE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA MISSION AUTORITE ORGANISATRICE DES TRAINS D'EQUILIBRE DU TERRITOIRE.....	22
	ANNEXE 2 : OFFRE REALISEE PAR LIGNE	23
	ANNEXE 3 : REGULARITE PAR LIGNE.....	24
	ANNEXE 4 : FREQUENTATION PAR LIGNE.....	25

I. La convention d'exploitation 2022-2031

01) LA CONVENTION D'EXPLOITATION 2022-2031

La convention d'exploitation des TET pour la période 2022-2031 a été signée le 17 mars 2022. Elle définit les modalités d'exploitation et de financement du service public des TET, confié par l'État à SNCF Voyageurs pour la période 2022-2031, traduisant ainsi un engagement fort au service des dessertes des territoires et du développement d'une mobilité qui préserve l'environnement. C'est la dernière convention d'exploitation de gré à gré avec la SNCF, avant l'obligation de recourir à des appels d'offres.

La convention intègre l'ensemble du réseau TET actuel, ainsi que les développements d'offres prévus sur les lignes existantes au moment de sa signature, comme des allers-retours supplémentaires sur certaines lignes (cf. *supra*).

La convention prévoit la mise en concurrence progressive des différentes lignes, regroupées par lots, avec une entrée en exploitation des nouveaux contrats échelonnée entre fin 2026 et fin 2029.

La qualité de service est un axe majeur de cette nouvelle convention avec notamment la mise en place d'un mécanisme équilibré sur la base d'objectifs opérationnels définis tels que la régularité, les suppressions de trains, l'information des voyageurs ainsi que leur satisfaction. Cette exigence partagée sur la qualité de service contribuera à conforter durablement une dynamique positive, après une période fortement impactée par la crise sanitaire.

02) LA PREPARATION DE L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE DES TET

La convention d'exploitation TET 2022-2031 s'inscrit également dans un contexte progressif d'ouverture à la concurrence des services nationaux de transport conventionnés de voyageurs.

La loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire (NPF) permet à l'État de conventionner de gré à gré avec l'opérateur historique pour l'exploitation des lignes TET jusqu'au 25 décembre 2023, jusqu'au terme fixé dans la ou les conventions conclues avec SNCF Voyageurs, et ce pour une durée maximale de dix ans. Au-delà de cette date, et au plus tard à compter du 25 décembre 2033 (dans l'hypothèse d'un conventionnement avec SNCF Voyageurs allant jusqu'à ce terme), l'exploitation d'un service ferroviaire de voyageurs dans le cadre d'un contrat de service public devra être précédé d'une mise en concurrence en application de l'article L.2121-17-1 du code des transports.

Dans cette perspective, la convention prévoit un calendrier progressif d'ouverture à la concurrence préfigurant le futur paysage concurrentiel des trains d'équilibre du territoire. Le calendrier prévisionnel permet un échelonnement des sorties de lignes techniquement cohérent, lisible à raison d'une sortie de lot par an, et adapté aux contraintes de mise en œuvre s'agissant notamment des transferts de personnels. Les procédures d'appels d'offres seront par nature également échelonnées, ce qui permettra aux candidats de produire des offres de qualité et permettra un pilotage efficace des procédures par la DGITM.

La convention prévoit les dispositions pour la préparation de l'ouverture à la concurrence telles que la fourniture des données préalables par la SNCF ainsi que leur calendrier, ou les modalités financières relatives aux installations fixes (ateliers de maintenance) en fin de contrat.

II. Les obligations de service public

01) LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SONT EXCLUSIVEMENT ATTRIBUEES A SNCF VOYAGEURS

Ainsi que le permet l'article 5.6 du règlement OSP, l'État en tant qu'autorité organisatrice des TET a attribué directement un contrat de service public de transport de voyageurs à SNCF Voyageurs, formalisé par la convention TET du 17 mars 2022, conclue pour les années 2022 à 2031.

Ce conventionnement répond à l'objectif de garantir l'exploitation des trains d'équilibre du territoire en attribuant une compensation financière à SNCF Voyageurs.

Le cahier des charges de SNCF Voyageurs a été modifié en conséquence afin de spécifier que « les services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs donnant lieu à l'attribution d'une compensation par l'État, 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'État et SNCF Voyageurs. 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. »

02) LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SONT DEFINIES PAR LA CONVENTION D'EXPLOITATION DES TRAINS D'EQUILIBRE DU TERRITOIRE

Les obligations de service public sont définies dans la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire du 17 mars 2022.

Selon les termes de l'article 6 de la convention, l'État 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'État de faire évoluer la politique de l'offre de transport.

Les annexes 1 et 3 de la convention recensent les lignes exploitées à l'entrée en vigueur du service annuel (SA) 2022, les fréquences et les gares desservies. L'annexe 3 décrit l'offre en vigueur en 2022 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-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 27 de la convention d'exploitation des TET, toute modification de la consistance de l'offre de service définie à l'article 25 et aux annexes 1, 3 et 4 de la convention est soumise à la concertation préalable des parties à la convention.

03) LES OBLIGATIONS DE SERVICE ASSOCIEES A L'OFFRE DE REFERENCE

L'offre de service conventionnée est définie à la fois par les plans de transports de chacune des lignes TET qui qualifient l'offre de référence, et par les services associés qui sont objectivés au sein du titre 3 de la convention d'exploitation : distribution des titres de transport et système billettique de l'exploitant (article 14), services en gares et dans les points d'arrêts (article 15-1),

services à bord (article 15-2), information des voyageurs (article 16), accompagnement et sûreté des voyageurs (article 18), accessibilité des personnes à mobilité réduite (article 21).

04) LA CONTINUITÉ DU SERVICE

La convention TET applique les dispositions de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs. Conformément aux dispositions de cette loi, en cas de perturbation prévisible du trafic, telle que définie à l'article 20-2, la convention TET prévoit un plan de transport adapté, ainsi qu'un plan d'information des voyageurs décrits à l'annexe 5 de la convention. Dans les cas autres définis à l'article 20-3, la convention prévoit que toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact doivent être prises.

05) LES OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE SERVICE

L'article 22 de la convention d'exploitation prévoit que « l'Exploitant exécute le Service conformément aux objectifs de qualité définis par l'Autorité Organisatrice au sein de la Convention et propose toute mesure pour améliorer la qualité du service ». Le bilan de l'exercice 2022 en matière d'offre et de qualité de service offert est détaillé au titre V.

06) LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS CONVENTIONNELLES EN 2022

L'année 2022 constitue la première année complète d'exploitation complète pour les évolutions de dessertes intervenues en 2021 : la relance des trains de nuit Paris – Nice (20 mai) et Paris – Tarbes – Lourdes (12 décembre), et la mise en place d'un quatrième aller-retour Nantes – Lyon (12 décembre).

Un troisième aller-retour Nantes-Lyon a été mis en place à partir du 11 décembre 2022. La ligne Clermont-Ferrand-Saint-Martin-Sail-Lès-Bains a également été reprise par la Région Auvergne-Rhône-Alpes à cette même date.

Toutefois, l'offre conventionnelle a été impactée en 2022 par plusieurs adaptations majeures de plan de transport :

- Des réductions du plan de transport ont été mises en place sur les deux premiers mois de l'année en raison de l'état sanitaire des personnels dans le contexte de la pandémie COVID.
- Pour la ligne Clermont-Ferrand-Béziers, en raison de travaux sur différentes portions de la ligne, des substitutions par autocar totales ou partielles ont été mises en œuvre entre avril et septembre.
- Une coupure de ligne entre Tarbes et Saint-Gaudens prévue par SNCF Réseau du 17 octobre 2022 au 28 avril 2023 a impacté les lignes Toulouse – Hendaye de jour et Paris – Tarbes – Lourdes de nuit.
 - Pour Toulouse-Hendaye, des substitutions par autocar à hauteur de 7 allers-retours quotidiens ont été mis en place pendant toute la période. Des services directs et omnibus ont permis de desservir l'ensemble des gares ;
 - Pour Paris-Tarbes-Lourdes, deux autocars de substitution reliant Auterive à Tarbes et Lourdes ont été mis en place.
- Concernant la ligne Paris-Limoges-Toulouse, un plan de transport spécifique pour limiter les impacts du givre a été mis en place à partir du 15 novembre. Le principe retenu a été

de s'assurer que tout TET circulant avant 9h00 du matin soit protégé par une locomotive dite "racleuse", 30 minutes avant la circulation commerciale.

- Enfin, des déraillements de train de fret sont survenus au mois de novembre au niveau de Carcassonne avec des impacts sur la ligne Bordeaux-Marseille, et au mois de décembre au niveau d'Issoudun avec des impacts sur la ligne Paris-Limoges-Toulouse.

Par ailleurs, la desserte entre Paris et Brive est restée réduite en semaine à 9 allers-retours au lieu de 10.

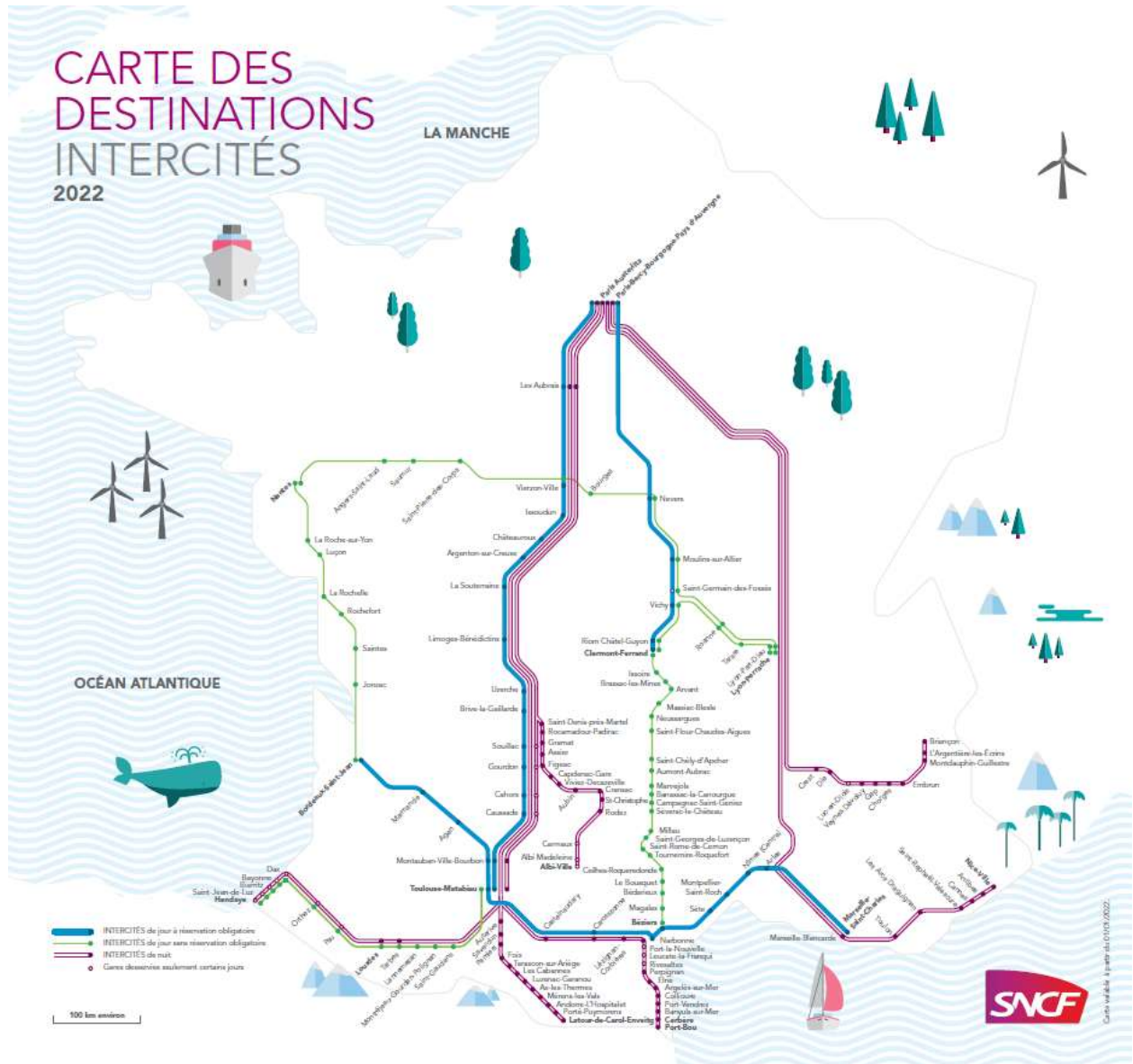


Figure 1 - Carte des dessertes TET de jour et de nuit au service annuel 2022² (source : SNCF Intercités)

² La desserte Clermont-Ferrand – Lyon indiquée sur la carte est conventionnée entre l’État et SNCF Voyageurs uniquement entre Clermont-Ferrand et Saint-Martin-Sail-les-Bains, jusqu’au 11 décembre 2022

III. La compensation octroyée par l'Autorité organisatrice des TET

01) LA COMPENSATION D'EXPLOITATION VERSEE AU TITRE DE L'EXERCICE 2022

Conformément au règlement européen OSP, la convention d'exploitation signée le 17 mars 2022 pour les années 2022 à 2031 entre SNCF Voyageurs et l'État prévoit le versement d'une compensation par l'État à SNCF Voyageurs 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, la convention d'exploitation fixe les modalités de définition de la contribution financière de l'État pour les années 2022 à 2031.

Le mécanisme de calcul et de versement de la compensation d'exploitation prévu dans la convention d'exploitation est le suivant : versement d'un acompte (versé en trois fois) à la compensation durant l'année N, calculé sur la base du déficit prévisionnel, et versement du solde de la compensation l'année N+1 après contrôle par l'autorité organisatrice des justificatifs relatifs au service réellement exécuté par l'exploitant.

Dans le cadre des travaux de vérification de la facture et des justificatifs associés, l'autorité organisatrice s'assure, conformément à l'article 3.2 du règlement OSP, de l'absence de surcompensation pour cet exercice en s'appuyant notamment sur les différents comptes rendus prévus conventionnellement.

L'instruction par l'État de la facture transmise par SNCF Voyageurs a été réalisée. Le montant de compensation au titre de l'exploitation sur l'année 2022 est ainsi de 198,09 M€.

Cette compensation est calculée sur la base du déficit de l'activité estimé à partir des charges et produits d'exploitation décrits ci-après.

02) LES CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation générées par les TET sont de plusieurs natures : charges de circulation des trains, au sol, de maintenance courante des matériels roulants, de structure, de distribution, d'énergie, les prestations spécifiques en gares.

S'y ajoutent les péages d'infrastructure versés à SNCF Réseau, les redevances versées à l'Établissement Public de la Sécurité Ferroviaire (EPSF) et à l'Autorité de régulation des transports (ART), les prestations communes des services en gare, le solde des échanges de matériel roulant, et l'Imposition forfaitaire pour les entreprises de réseau (IFER).

Enfin, les loyers des matériels roulants affectés à l'activité TET, décrits à l'article 34-4 de la convention d'exploitation, 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.

03) LES PRODUITS D'EXPLOITATION

Les recettes commerciales des TET sont perçues par l'exploitant. En outre, plusieurs compensations tarifaires sont perçues par SNCF Voyageurs. Il s'agit des compensations pour tarifs sociaux nationaux, des compensations tarifaires régionales et des compensations versées par l'État dans le cadre de conventions de transport spécifiques.

IV. Les investissements relatifs au matériel roulant des TET

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.

Grâce aux investissements importants engagés par l'État en faveur du renouvellement du matériel roulant des trains d'équilibre du territoire depuis 2013, l'augmentation de la moyenne d'âge du parc TET s'est ralentie ces dernières années et s'établit à 40 ans en 2022. En effet, compensant partiellement les 44 ans des voitures, le parc des automoteurs des lignes Nantes-Bordeaux, Nantes-Lyon et Toulouse-Hendaye affiche 4,8 ans en moyenne. Il reste cependant environ 850 voitures, dont environ 720 pour les TET de jour qui font l'objet de plusieurs opérations de renouvellement et 129 pour les TET de nuit qui font l'objet d'une opération de rénovation. Le reste du parc du matériel roulant des trains d'équilibre du territoire reste ancien, les locomotives ayant à fin 2022 une moyenne d'âge de près de 38 ans pour les locomotives électriques de ligne et de plus de 52 ans pour les 4 locomotives thermiques de ligne, ce dernier parc étant complété par des locomotives récentes en location (environ 12 ans de moyenne d'âge).

01) LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT PREVU DANS LE CADRE DE LA CONVENTION 2022-2031

Afin d'assurer le plan de transport prévu par la convention dans le respect des exigences minimales de qualité, les investissements se sont poursuivis pour la réalisation d'opérations nécessaires à la révision, à la transformation et à la modernisation du matériel roulant utilisé actuellement pour l'exploitation des lignes conventionnées. Toutefois, à la différence des conventions 2011-2015 et 2016-2021, où les investissements étaient financés sur fonds propres par SNCF Voyageurs et les « loyers » (dotations aux amortissements et charges de capital) des matériels roulants affectés à l'activité TET refacturés à l'Autorité Organisatrice dans les charges d'exploitation, la convention 2022-2031 privilégie le financement des investissements via la signature de conventions tripartites entre l'État, l'AFIT France et SNCF Voyageurs. Ce changement fait suite à la convention du 26 juillet 2021 pour le financement de la rénovation des voitures de nuit dans le cadre de France Relance, d'un montant de 76,7 M€.

Ainsi, en 2022 ont été signées :

- le 18 août 2022, une convention pour le financement complémentaire de la rénovation des voitures de nuit, pour un montant de 30 M€ (ce qui porte à un total de 106,7 M€ l'investissement de la rénovation des 129 voitures de nuit) ;
- le 29 novembre 2022, une convention pour le financement d'une première phase de prolongation des voitures Corail des lignes Paris-Clermont-Ferrand et Paris-Limoges-Toulouse, pour un montant de 20,7 M€.00

Ces opérations sont destinées à prolonger la durée de vie du matériel roulant et à permettre son maintien en exploitation jusqu'à son renouvellement dans le respect des règles de sécurité, et, pour certaines d'entre elles, à améliorer le confort pour les voyageurs.

Cette évolution dans le financement des investissements concerne également les installations fixes. Déjà, en 2021, plusieurs conventions signées avec SNCF Voyageurs et SNCF Gares et Connexions ont permis le financement de l'adaptation d'installations fixes en lien avec les trains de nuit, dans le cadre de France Relance, pour un montant total de 23,1 M€. La convention 2022-2031 pour l'exploitation des TET privilégie la mise en œuvre chaque année d'une convention pour le financement des installations fixes TET pour un montant annuel plafonné à 5 M€. Ainsi, la convention de financement des installations fixes pour l'année 2022 a été signée le 29 novembre 2022.

02) LE RENOUVELLEMENT PROGRESSIF DU MATERIEL ROULANT DES LIGNES TET

L'État poursuit parallèlement, au-delà de la convention d'exploitation des TET, le renouvellement du matériel roulant des TET engagé fin 2013, en continuant à investir sur les lignes dont il reste autorité organisatrice de manière pérenne comme sur les lignes reprises par les régions.

Dans le cadre de la convention de financement de décembre 2013 entre l'État, l'AFITF et SNCF Voyageurs, 34 premières rames neuves Coradia Liner bimodes (Alstom) ont ainsi été progressivement mises en service en 2016 et en 2017 sur trois lignes : 19 rames sur Paris-Troyes-Belfort (matériel transféré à la région Grand Est le 1^{er} janvier 2018 lors de la reprise de la ligne) et 15 rames mutualisées entre les lignes Nantes-Lyon et Nantes-Bordeaux.

Ces 34 premières rames ont été complétées par 30 autres rames Coradia Liner (Alstom) destinées essentiellement à des lignes reprises par les régions (Paris-Boulogne, Bordeaux-La Rochelle, Bordeaux-Limoges, Bordeaux-Ussel, Clermont-Ferrand-Nîmes et la desserte de Montluçon) et à la ligne TET Toulouse-Hendaye. Celles-ci ont été livrées en 2019.

Pour les lignes du grand Bassin parisien (Paris-Caen-Cherbourg/Trouville-Deauville, Paris-Rouen-Le Havre, Paris-Amiens, Paris-Saint-Quentin-Maubeuge/Cambrai, Paris-Orléans-Tours, Paris-Bourges, Paris-Nevers), les trois régions Normandie, Hauts-de-France et Centre-Val-de-Loire ont fait le choix du matériel à deux niveaux Bombardier, pour répondre au besoin de capacité sur ces lignes à fort trafic pendulaire. Une convention de financement de 40 rames Omneo a été conclue à cet effet en novembre 2016 entre l'État, l'AFITF et la Région Normandie. Des conventions similaires ont été conclues en 2018 avec les régions Hauts-de-France (19 rames Regio 2N) et Centre-Val-de-Loire (32 rames Omneo).

Un appel d'offres spécifique aux lignes TET structurantes Paris-Limoges-Toulouse et Paris-Clermont-Ferrand avec une tranche optionnelle pouvant être commandée ultérieurement pour la ligne Bordeaux-Toulouse-Marseille a en outre été lancé fin 2016. Cette procédure s'est achevée en décembre 2019 par l'attribution du marché à l'entreprise CAF. Ces rames, dont la mise en service commerciale est prévue à partir de 2025, garantiront un haut niveau de confort et des services à bord adaptés aux longues distances (acoustique silencieuse, qualité des sièges, information des voyageurs à bord, vidéosurveillance, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, accueil des vélos, connectivité internet), et une vitesse de 200 km/h adaptée aux caractéristiques de l'infrastructure.

Le renouvellement du matériel roulant de la ligne Bordeaux-Marseille et des lignes de nuit dépendra de l'issue des réflexions engagées à la suite de l'élaboration du rapport d'étude sur le développement de nouvelles offres de TET demandé par la LOM et adressé au parlement en mai 2021³.

³ Les travaux du COI ont conclu à la pertinence de prévoir dès que possible le renouvellement par acquisition directe par l'État du matériel roulant de la Transversale Sud par des rames Oxygène produites par CAF, en mobilisant une partie de la tranche optionnelle du marché. S'agissant des trains de nuit, le COI appelle l'État à un arbitrage sur le montage de renouvellement dès 2023, assurant a minima la pérennité des lignes existantes.

V. Bilan de la qualité et de l'efficacité de l'offre de service réalisée en 2022

En sa qualité d'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, l'État veille à la qualité du service offert aux voyageurs à travers notamment le suivi de la réalisation de l'offre et différents indicateurs de qualité de service.

Ainsi, la convention d'exploitation 2022-2031 introduit un nouveau dispositif d'intéressement à la qualité de service, conçu pour pouvoir être utilisé par l'exploitant comme un levier managérial d'amélioration réelle de la qualité de service. Ce dispositif repose sur plusieurs grandes familles d'indicateurs. À certains des indicateurs sont associés des objectifs, déclinés par lignes ou par lots de lignes. La définition des lots est la suivante :

- Lot A : Nantes-Lyon ; Nantes-Bordeaux
- Lot B : Paris-Limoges-Toulouse ; Paris-Clermont-Ferrand
- Lot C : Lignes de nuit
- Lot D : Bordeaux-Marseille
- Lot E : Toulouse-Bayonne-Hendaye ; Clermont-Ferrand-Béziers

01) BILAN SUR L'OFFRE TET REALISEE EN 2021

Conformément à l'article **20** et l'annexe **14** de la convention TET, l'exploitant détermine le volume d'offre supprimée opérationnellement (c'est-à-dire annoncée après 17 heures, la veille de la date de circulation prévu du train), exprimée en trains x kilomètres (t.km), en distinguant la nature de la cause de la suppression et la mise en place ou non d'une substitution. Cette dernière peut être :

- l'acheminement des voyageurs à leur destination finale par un autre train que celui qui a été supprimé ou par le mode routier, via un autocar ou un taxi ;
- l'hébergement hôtelier des voyageurs, dans le cas où la suppression du train serait trop tardive et une solution de transport n'aurait pas pu être trouvée.

Il en résulte un total de 160 562 t.km de suppressions opérationnelles décomptées conventionnellement en 2022, soit 509 trains, dont 58 734 t.km de suppressions avec une cause imputable à l'exploitant.

En prenant en compte les circulations effectivement décomptées par le gestionnaire d'infrastructure, la réalisation du plan de transport s'établit à 13,7 Mt.km, soit 98,8 % de l'offre conventionnée⁴. Il est rendu compte de cette offre réalisée par ligne en annexe 2 du présent rapport.

Les suppressions d'offre se répartissent comme suit :

- 189 trains supprimés pour des causes relevant de la responsabilité SNCF Intercités : pannes de matériel roulant, manque de rames, défaut de personnel, etc.
- 320 trains supprimés pour des causes ne relevant pas de la responsabilité de SNCF Intercités : perturbations sur l'infrastructure (dérangement d'installation, travaux inopinés), conflit avec autre transporteur (fret par exemple), accidents de personnes ou de passages à niveau, heurts avec animaux, intempéries, actes de malveillance, etc.

⁴ Offre nominale adaptée du fait des perturbations prévisibles du trafic (travaux, etc.)

Les principaux événements ayant eu des impacts sur l'offre en 2021

Après les réductions massives du plan de transport du premier semestre 2021 dues à la crise sanitaire, l'année 2022 a de nouveau connu des suppressions de trains provoquées par l'état de santé des personnels en charge de la production, plus particulièrement lors des deux premiers mois de l'année.

En 2022, la circulation des trains a également été particulièrement affectée par les événements météorologiques.

Des adaptations de plan de transport ponctuels ont aussi eu lieu à plusieurs reprises en raison de tension sur le parc d'engins moteur des lignes Paris-Limoges-Toulouse, Paris-Clermont-Ferrand et Bordeaux-Marseille.

Enfin, des mouvements sociaux ont impacté le plan de transport de manière ponctuelle et limitée.

Plus particulièrement :

→ Ligne Paris-Limoges-Toulouse

La ligne a notamment été affectée par le givre, qui a impacté plus de 130 trains. Toutefois, l'impact a été différent entre le début d'année 2022 (4 670 minutes perdues, nombreuses suppressions partielles) et la fin d'année (1 530 minutes de perdues, suppressions partielles maîtrisées), et ce grâce au plan d'action « givre » (adaptation, garantie de la protection des trains du matin par la circulation préalable d'une locomotive munie d'un dispositif racléur, ...).

Comme chaque année, des week-ends de travaux sur l'infrastructure ont impacté les circulations sur la ligne, tout en maintenant une offre pour les pointes hebdomadaires. De plus, les travaux sur le réseau se sont poursuivis en Région Centre-Val-de-Loire, avec de forts impacts capacitaires nécessitant de prolonger la réduction de plan de transport en semaine. Enfin, suite au déraillement d'un train de fret à Issoudun le 2 décembre 2022, la circulation des TET Paris-Limoges-Toulouse a totalement été interrompue du 3 au 7 décembre inclus.

77 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus : 20 % des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance matériel).

→ Ligne Paris-Clermont Ferrand

La ligne a notamment été affectée par des limitations de vitesse pour travaux programmés. Ils ont impacté 145 trains pour 1 317 minutes perdues, principalement entre Châtillon sur Loire et La Ferté Hauterive

Suite à un incident lors de manœuvres sur des coupons de voitures survenu à Villeneuve le 7 août, des réductions de compositions ont dû être mises en place du 11 au 31 août.

26 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 4 954 mesures : 16 % des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (demandes de secours).

→ Ligne Bordeaux – Marseille

La ligne a notamment été affectée par les suites du déraillement d'un train de fret le 23 novembre en gare de Carcassonne. Suite à cet incident, un plan de transport adapté a été établi avec deux allers-retours quotidiens entre Bordeaux et Toulouse du 25 au 28 novembre, puis trois allers-retours entre Bordeaux et Marseille jusqu'au 15 décembre. Le plan de transport adapté a ensuite été prolongé du 16 au 18 décembre en raison d'un mouvement social de SNCF Réseau à Bordeaux.

102 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus, sur 4 954 mesures : 12 % des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance locomotives ou voitures en ligne).

→ *Ligne Nantes – Bordeaux*

La ligne a notamment été affectée par des mouvements sociaux : en plus des adaptations liées aux mouvements sociaux nationaux, des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées (Technicentre de Nantes, Escale et Établissement infrastructure et exploitation de Bordeaux).

27 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 2 654 mesures : 39 % des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance en ligne ou avant départ du matériel Coradia).

→ *Ligne Nantes – Lyon*

Cette desserte a été globalement moins sensible que les autres aux mouvements sociaux, avec un plan de transport proposé à hauteur de 98 % du plan de l'offre nominale. Son offre nominale s'est étoffée d'un 3^e aller-retour quotidien à compter du 11 décembre.

14 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 1 390 mesures : les dérangements d'installations ainsi que des incidents non imputables à l'exploitant sont les causes majeures de ces retards.

→ *Ligne Toulouse-Bayonne-Hendaye*

À compter du lundi 17 octobre (et ce jusqu'au 28 avril 2023), la ligne a été intégralement fermée pour des travaux sur le secteur de Tarbes. Une substitution par autocar a été mise en place à hauteur de 7 allers-retours par jour sur toute la période. Des services directs et omnibus ont permis de desservir l'ensemble des gares. Par ailleurs, à l'instar de la ligne Nantes – Lyon, cette desserte a été globalement moins sensible que les autres aux mouvements sociaux, avec un plan de transport proposé à hauteur de 92 % du plan de l'offre nominale.

11 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 2 020 mesures : les causes « externes » sont majoritaires avec de très nombreux « bris de barrières » recensés aux passages à niveaux.

→ *Ligne Clermont Ferrand-Béziers*

Cette ligne a été fortement impactée par les travaux sur le réseau ferroviaire. Ainsi, au 2nd trimestre, une offre mixte ferroviaire et autocar a été mise en place. Le trafic ferroviaire a ensuite été interrompu intégralement du 11 juillet au 12 août, avec une substitution routière intégrale. Une desserte mixte a à nouveau été mise en œuvre jusqu'au 29 septembre.

Dans ce contexte très dégradé, les mouvements sociaux ont eu peu d'impact sur le plan de transport. 98 % de l'offre nominale a été effectivement produite.

11 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus, sur 742 mesures, notamment en lien avec des accidents de personnes et la collision d'un train avec une voiture.

→ *Lignes de nuit Paris-Briançon et Paris-Nice*

Les deux tranches ont circulé en mode autonome jusqu'au 3 avril, puis ont connu une période d'exploitation mutualisée entre Paris et Valence jusqu'au 11 décembre, pour repasser ensuite en mode autonome.

98 % de l'offre nominale a été proposée après les adaptations liées aux tensions sociales.

46 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 1 166 mesures. 38 % des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance locomotives ou voitures en lignes).

→ Lignes de nuit « Occitan » (Toulouse, Rodez et Albi) et « Pyrénéen » (Cerbère, Tarbes/Lourdes et Latour-de-Carol)

La tranche desservant Tarbes et Lourdes a été affectée par une coupure de ligne prévue par SNCF Réseau pour la réalisation de travaux sur la section entre Tarbes et Saint Gaudens, du 17 octobre 2022 au 28 avril 2023. Elle a été substituée par deux autocars à partir de la gare d'Auterive pour desservir les gares de Tarbes et Lourdes.

Par ailleurs, suite au déraillement d'un train de fret à Issoudun le 2 décembre, la circulation des trains de nuit a été totalement interrompue entre le 2 et le 5 décembre inclus.

30 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus, sur 2 595 mesures. 25 % des minutes perdues le sont pour des causes imputables à SNCF Intercités (défaillance locomotives ou voitures en ligne).

02) UNE ATTENTION PARTICULIERE PORTEE A LA QUALITE DU SERVICE

L'autorité organisatrice veille à l'amélioration de la qualité de service des TET à travers le suivi de la régularité des trains, du confort et de l'information des voyageurs. L'appréciation de la qualité de service repose d'une part sur des critères pertinents, fiables, objectifs et mesurables, et d'autre part sur des indicateurs de ressenti par les voyageurs.

Onze indicateurs de qualité de service, assortis de dispositifs d'incitation financière, et d'objectifs annuels pour certains, concourent à l'évaluation de la qualité du service TET.

→ La régularité

Régularité au terminus

La régularité des trains, définie relation par relation, est mesurée aux termes de l'annexe 14 de la convention TET. Le résultat correspond au cumul annuel de la régularité à 5 minutes pour chacune des lignes de jour et de nuit, toutes causes confondues. Le système de pénalité et prime ne s'applique qu'à l'irrégularité imputée à l'exploitant.

Les résultats de la régularité des trains pour l'année 2022 sont en baisse par rapport aux résultats observés en 2021 (72,3% contre 75,7% en 2021), du fait principalement d'une période estivale particulièrement dégradée en matière de ponctualité. De nombreux retards ont tout d'abord été causés par les fortes chaleurs constatées entre mai et octobre, ayant engendré de nombreux dérangements d'installations, des pannes matériel et l'instauration de limitations temporaires de vitesse. Ensuite, la fréquentation a été particulièrement importante lors de cette période, notamment sur les lignes transversales (Nantes-Bordeaux, Nantes-Lyon et Bordeaux-Marseille), ce qui a entraîné des temps de stationnement en gare importants pour permettre l'ensemble des montées et descentes des voyageurs, et des attentes pour correspondances.

75 % des incidents sources des retards enregistrés ne relèvent pas de la responsabilité directe de l'exploitant. Ils sont répartis entre le gestionnaire d'infrastructure (37%), en grande partie à cause de dérangements d'installations, les causes externes (25%) et les autres transporteurs ferroviaires (13%).

Les retards causés par l'exploitant sont principalement dus aux avaries de matériels roulants, notamment pour les plus vieillissants (âgé de plus de 40 ans) qui sont nombreuses : 9% pour l'ensemble des lignes TET.

Régularité à 5 minutes	Résultats 2022
Paris – Limoges – Toulouse	73,4 %
Paris – Clermont-Ferrand	82,0 %
Bordeaux – Marseille	51,0 %

Nantes – Bordeaux	76,4 %
Nantes – Lyon	73,8 %
Toulouse – Hendaye	79,1 %
Clermont-Ferrand – Béziers	79,5 %
Clermont-Ferrand – St-Martin-Sail-les-Bains⁵	91,2 %
Paris – Briançon / Nice	63,3 %
Occitan	81,6 %
Pyrénéen	77,2 %

Source : SNCF Intercités 2022

Trains en retard (système de pénalité)

Spécifiquement pour cet indicateur, un train en retard est défini comme un train qui arrive à la dernière gare de son parcours ou dans une gare intermédiaire déterminée avec un retard de plus de dix minutes par rapport à l'horaire prévu. Les retards sont mesurés spécifiquement sur certaines des gares desservies.

Pour chaque train arrivé en retard, c'est-à-dire dont le retard est strictement supérieur à dix minutes, dans une de ces gares avec au moins une cause de retard imputable à l'exploitant, subie sur n'importe quelle partie du parcours, s'applique une pénalité par minute de retard fixée pour chacun des lots.

Ponctualité origine (système de bonus)

La ponctualité origine mesure le départ d'un train à la première gare de son parcours. Un train est considéré comme ponctuel si son départ s'effectue moins d'une minute après l'heure de départ prévue. Pour chacune des lignes, un taux de ponctualité origine est mesuré, pour l'application d'un bonus.

Actions d'amélioration de la qualité de service

Plusieurs actions ont été menées pour faire progresser la qualité du service :

- Mise en œuvre des actions communes avec SNCF Réseau d'amélioration de la régularité dans le cadre de la démarche PERL (Performance Régularité Ligne) sur Paris-Clermont, la Transversale Sud et Paris-Limoges-Toulouse. Ce programme vise à améliorer la régularité par une action approfondie dans la gestion de l'infrastructure
- Poursuite du Plan de fiabilisation des locomotives BB26000 utilisées pour tracter le matériel Corail de certaines lignes TET
- Poursuite des actions du programme H00 visant à faire partir les trains à l'heure, avec un ancrage des chronogrammes chez les différents contributeurs à la production Intercités
- Analyse conjointe avec SNCF Réseau des impacts des Limitations Temporaires de Vitesse et mise en place de mesures correctives pour diminuer leur impact sur la régularité
- Poursuite du travail de fond sur le déploiement des standards et indicateurs FIRST afin d'améliorer l'information voyageurs.

Il convient d'avoir à l'esprit que l'année 2022 a été caractérisée par trois crises majeures :

- Sur Paris-Limoges-Toulouse en début d'année, de grands retards dus au givre (plus de 5 000 minutes cumulées sur la saison hivernale 2021/2022)
- En avril, une « crise locomotive », qui a provoqué des allègements du plan de transport importants en avril, mai et juin. Celle-ci a été causée par une augmentation des réparations lourdes (en particulier suite à un choc en ligne) et un allongement du délai de maintenance en technicentre

⁵ Prolongé jusqu'à Lyon dans le cadre de la Convention TER Auvergne Rhône-Alpes.

- Des épisodes importants de fortes chaleurs durant l'été ont impacté lourdement la régularité et la qualité de service.

Au-delà des actions de gestion de crise pour minimiser l'impact auprès des voyageurs, des actions de fond ont été engagées pour éviter la réitération de ces crises en 2023 :

- Élaboration d'un « plan givre » sur la ligne Paris – Limoges – Toulouse qui avait pour objectif de ne pas faire circuler un train non protégé contre le givre
- Amélioration du pilotage opérationnel et prévisionnel du parc locomotives, avec une meilleure coordination entre la supervision technique de la flotte, les centres de maintenance et le Centre de supervision Intercités, et un plan de renforcement des équipes de maintenance
- Réalisation d'un retour d'expérience « fortes chaleurs » suivi d'un plan d'action multi-métiers : préconditionnement des rames, pelliculage de voitures, amélioration de la préparation des climatisations des voitures, renforcement du dispositif de prise en charge de voyageurs, avitaillement systématique en eau, limitation de places vendues sur la TS, etc.

→ *La satisfaction des voyageurs*

La satisfaction des voyageurs à bord des trains est évaluée à l'aune de cinq indicateurs, avec des objectifs définis par lots de lignes : la satisfaction globale, la propreté du train, la propreté des toilettes, la restauration à bord (le cas échéant), l'information reçue à bord en situation normale et l'information reçue à bord en situation perturbée.

Le bilan des résultats 2022 de satisfaction des voyageurs est dans l'ensemble positif. Ces résultats s'apprécient dans le contexte suivant :

- Une progression record du taux d'occupation des TET, et donc une gestion à bord des éléments de confort et d'information aux clients plus dense ;
- Une tension forte, dès avril 2022, sur le parc de locomotives et sur les rames Corail, gérée tout au long de l'année ;
- En termes d'exploitation, des adaptations du plan de transport liées aux travaux, ou encore aux mouvements sociaux des Établissements infrastructure et circulation, gérées toute l'année ;
- Un été aux conditions météorologiques plus dures, où SNCF Intercités été réactif dans les mesures prises pour les voyageurs et les personnels ;
- Des incidents marquants : incident en août au technicentre de Villeneuve ayant impacté une vingtaine de voitures du parc Paris-Clermont ; deux déraillements de trains fret en novembre/décembre, à Carcassonne et Issoudun.

Les éléments suivants sont également à souligner :

- La relance des trains de nuit avec le lancement des nouvelles lignes Sud-Ouest Pyrénéen et Occitan au Service Annuel 2022, l'introduction des rames rénovées sur les lignes Sud-Est au Service Annuel 2022 et le retour du Paris-Briançon de bout en bout sans rupture de charge ;
- La poursuite des plans d'actions de SNCF Intercités (sécurité/sûreté, robustesse, confort/propreté, services à distance/wifi/restauration, relation client/informations voyageurs), en synergie avec les équipes opérationnelles et les prestataires pour améliorer le parcours client.

Satisfaction globale

Pour les trains de jour, 82 % des voyageurs sont satisfaits de leur expérience (stable par rapport à 2021). Pour les trains de nuit, 78 % des voyageurs sont satisfaits de leur expérience, soit une progression de +5 points par rapport à 2021.

Satisfaction globale des voyageurs	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	80,0 %	87,1 %
Lot B		78,6 %
Lot C		77,9 %
Lot D		83,0 %
Lot E		88,3 %

Source : SNCF Intercités 2022

Propreté des trains

La satisfaction sur la propreté des trains est satisfaisante en 2022, tant sur les trains de jour que de nuit :

- 86 % des voyageurs sont satisfaits de la propreté des trains de jour, en progression de +3 points par rapport à 2021 ;
- 87 % des voyageurs sont satisfaits de la propreté des trains de nuit (stable par rapport à 2021).

Propreté des trains	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	85,0 %	94,2 %
Lot B	80,0 %	83,6 %
Lot C		87,8 %
Lot D		84,8 %
Lot E	85,0 %	94,4 %

Source : SNCF Intercités 2022

Propreté des toilettes

La satisfaction sur la propreté des toilettes à bord des trains de jour se maintient à un niveau global satisfaisant (71 %, +1 point par rapport à 2021). Les actions de relance des processus de signalements WC et le suivi serré de leur délai de traitement en technicentre (via une nouvelle application dédiée), ainsi que l'optimisation du nettoyage en circulation, ont été au cœur des plans d'actions d'Intercités. Pour autant, les lignes Paris-Clermont et Paris-Limoges-Toulouse, bien que stables par rapport à 2021, restent en-dessous de l'objectif dans un contexte d'exploitation, de maintenance, et de nettoyage qui se tend, du fait de l'impact des travaux en technicentres et de la croissance des crochets sous gare.

Sur les trains de nuit, la propreté des toilettes de 67 % est en baisse de -7 points par rapport à 2021. Cette baisse est concentrée sur les lignes Sud-Est qui circulent en rames rénovées. Depuis septembre 2022, un rétrofit sanitaire est mis en œuvre aux technicentres Périgueux et Masséna pour améliorer le débit d'eau très faible sur les rames rénovées.

Propreté des toilettes	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	85,0 %	86,0 %
Lot B	70,0 %	66,1 %
Lot C		66,3 %
Lot D		69,5 %
Lot E	85,0 %	91,2 %

Source : SNCF Intercités 2022

Service de restauration à bord

Cet indicateur est limité aux lots B et D où une restauration à bord est effectivement proposée. Les résultats sont au-dessus des objectifs conventionnels pour les deux lots.

Restauration à bord	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A		
Lot B	90,0 %	94,1 %
Lot C		
Lot D	90,0 %	94,6 %
Lot E		

Source : SNCF Intercités 2022

Information à bord en situation normale

La qualité de l'information fournie par le chef de bord reste à un très bon niveau :

- 93 % pour les trains de jour, stable par rapport à 2021 ;
- 91 % pour les trains de nuit, en progression de +2 points par rapport à 2021.

Un plan d'actions sur la relation client (« Obsession Client ») a été lancé pour ancrer les signatures de services et les gestes clients clés. Il a été poursuivi tout au long de l'année 2022.

Information à bord – situation normale	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	90,0 %	95,4 %
Lot B		94,1 %
Lot C		91,5 %
Lot D		92,9 %
Lot E		94,3 %

Source : SNCF Intercités 2022

Information à bord en situation perturbée

La qualité de l'information fournie par le chef de bord en situation perturbée, c'est-à-dire lorsque le train est susceptible d'arriver à destination avec plus de dix minutes de retard, la satisfaction reste en-dessous de l'objectif sur les trains de jour (-2 points par rapport à 2021) et progresse fortement sur les trains de nuit (+5 points par rapport à 2021).

Un des piliers du plan d'actions « Obsession client » (cf. supra) porte sur l'information voyageurs en situation perturbée :

- Fiabilisation de la gestion des situations perturbées et de la chaîne de l'information voyageurs inter-métiers en situation perturbée
- Formation des chefs de bord à la prise de parole
- Actions liées aux spécificités « nuit », en l'absence d'annonces sonores durant le voyage de nuit

Concernant plus particulièrement Paris-Clermont-Ferrand (satisfaction à 60 % seulement), des ateliers dédiés ont été menés au second semestre, pour réunir l'ensemble des métiers contributeurs à la chaîne de l'information voyageurs (de la supervision aux agents à bord), et bâtir un plan d'actions spécifique.

Information à bord – situation perturbée	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	70,0 %	68,2 %
Lot B		65,4 %
Lot C		74,6 %
Lot D		67,9 %
Lot E		56,6 %

Source : SNCF Intercités 2022

→ *L'information fournie aux voyageurs en situation perturbée*

L'information fournie aux voyageurs en situation perturbée, c'est-à-dire un retard ou une suppression totale ou partielle, est mesurée à travers deux indicateurs, avec des objectifs déclinés par lots : la réactivité « incident » et la fiabilité « desserte ».

Réactivité « incident »

Cet indicateur mesure le délai de transmission d'une première information de retard dans l'ensemble des médias diffusant une information aux voyageurs à bord d'un train venant de connaître un incident susceptible d'entraîner un retard ou une suppression. Cette information communiquée est réactive si elle a été diffusée au plus tard dix minutes après la prise de connaissance de l'incident par le Centre de supervision Intercités.

Les résultats 2022 sont au-dessus des objectifs conventionnels, à l'exception des trains de nuit.

Réactivité « incident »	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	83,0 %	88,9 %
Lot B		83,6 %
Lot C		68,1 %
Lot D		89,9 %
Lot E		90,1 %

Source : SNCF Intercités 2022

Fiabilité « desserte »

Cet indicateur mesure la fiabilité de l'information de retard ou de suppression communiquée aux voyageurs. L'information communiquée est fiable à la gare concernée si :

- le retard est diffusé au plus tard avant l'heure de départ théorique du train dans sa gare origine et au plus tard 30 minutes avant l'heure d'arrivée réelle dans les différentes gares intermédiaires desservies par le train et dans sa gare terminus. La valeur de retard annoncée doit être correcte à cinq minutes près ;
- la suppression partielle ou totale de la circulation est annoncée au plus tard cinq minutes avant le départ du train en gare origine.

Fiabilité « desserte »	Objectif 2022	Résultats 2022
Lot A	79,0 %	80,7 %
Lot B		80,3 %
Lot C		72,6 %
Lot D		89,9 %
Lot E		77,3 %

Source : SNCF Intercités 2022

03) DES INDICATEURS DE PERFORMANCE FINANCIERE POUR EVALUER L'EFFICACITE DE L'OFFRE

Du fait du financement de la contribution financière de l'État, le Parlement peut veiller chaque année à la bonne utilisation des fonds publics.

Cinq indicateurs de performance financière associés à des objectifs permettent d'apprécier l'efficacité de l'activité des trains d'équilibre du territoire. Les données ci-après sont issues du rapport annuel de performances (RAP) annexé au projet de loi de règlement pour 2022.

- L'indicateur de la **contribution à l'exploitation rapportée aux véhicules-kilomètres** vise à apprécier l'amélioration de l'efficacité économique des TET :

	Unité	2021	2022
Contribution à l'exploitation ramenée aux trains-kilomètres	€ / trains-km	19,0	14,4

Source des données : rapport annuel de performance (RAP) 2022

La contribution à l'exploitation a été calculée à partir de l'écart entre les charges d'exploitation conventionnelles (charges de circulation des trains, charges au sol, charges de maintenance courante des matériels roulants, charges de structure, charges de distribution, etc.) et la somme des produits conventionnels (produits du trafic et compensations tarifaires). Elle est rapportée à l'offre réalisée, exprimée en trains-kilomètres, et s'élève à 14,4 €/trains.km en 2022, soit un niveau en baisse par rapport à la valeur de l'indicateur calculée pour l'année 2021 (19,0 €/train-km).

La bonne reprise de la fréquentation ferroviaire a permis une baisse significative de la contribution comparée aux années précédentes. En effet, la fréquentation a particulièrement augmenté ce qui a naturellement augmenté le montant des recettes, induisant une baisse du montant de contribution. L'année 2022 marque également la fin des restrictions de circulation liées à la crise sanitaire. La signature d'une nouvelle convention d'exploitation avec SNCF Voyageurs sur une durée de 10 ans a également permis de négocier des engagements de productivité et de performance de la part de l'exploitant qui se ressentent dans le montant de contribution.

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

	Unité	2021	2022
Taux de remplissage	%	51	55

Source des données : SNCF Intercités

Le taux de remplissage est le rapport entre le nombre total de voyageurs-kilomètres et le nombre total de trains-kilomètres, divisé par le nombre moyen de places offertes par train, soit 500 places. Ce taux est en hausse par rapport à l'année 2021.

Après une demande contrainte par la crise sanitaire liée à la Covid-19 lors du premier semestre 2021, le retour important des voyageurs dans les trains à partir de la période estivale de 2021 s'est confirmée durant toute l'année 2022, en particulier sur les lignes transversales Bordeaux-Marseille, Nantes-Bordeaux, Nantes-Lyon et les trains de nuit.

- Un indicateur de **régularité** mesure la proportion des trains arrivant avec moins de 5 minutes de retard (voir titre V.2).

- L'indicateur **du pourcentage de trains supprimés** est calculé en faisant le rapport du nombre de trains supprimés avec le nombre total de trains ayant circulé sur l'année. Il rend compte de l'intérêt du programme d'investissement mis en œuvre dans le cadre de la convention TET de façon à réduire la part de trains supprimés du fait d'une panne de matériel roulant, et de l'amélioration de la qualité de service vis-à-vis des voyageurs.

	Unité	2021	2022
Pourcentage de trains supprimés	%	1,8	1,9

Source des données : RAP 2022

En 2022, 1,9 % de trains ont été supprimés, contre 1,8 % l'année précédente.

Ce résultat est en légère hausse par rapport à 2021, du fait de mois particulièrement impactés par des suppressions opérationnelles :

- le phénomène du givre qui a entraîné un nombre important de suppressions en début et fin d'année, en particulier entre Brive-la-Gaillarde et Cahors sur la ligne Paris-Limoges-Toulouse ;
- des déraillements de train de fret survenus au mois de novembre au niveau de Carcassonne avec des impacts sur la ligne Bordeaux-Marseille, et au mois de décembre au niveau d'Issoudun avec des impacts sur la ligne Paris-Limoges-Toulouse.

En revanche, les suppressions ont été moindres en 2022 par rapport à 2021 entre mai et octobre (baisse de l'ordre de 0,3 point) et les suppressions liées à des pannes de matériel sont en baisse de près de 0,1 point sur l'ensemble de l'année.

- L'indicateur **du pourcentage de trains en grand retard (> 30 minutes)** mesure la proportion des trains arrivant avec plus de 30 minutes de retard

	Unité	2021	2022
Pourcentage de trains en grand retard (> 30 minutes)	%	8,9	9,6

Source des données : RAP 2022

En 2021, 9,6 % de trains ayant effectivement circulés ont eu un retard supérieur à 30 minutes en arrivant à leur terminus, contre 8,9 % l'année précédente, essentiellement du fait des éléments déjà évoqués pour l'indicateur du pourcentage de trains supprimés.

Un retour d'expérience est réalisé à chaque fois qu'intervient un grand retard, de façon à analyser finement les causes qui provoquent ces grands retards et mettre en place des actions pour les éviter, ou au moins les réduire. Le respect des temps de stationnement en gare, le départ des trains à l'heure, la recherche d'une communication toujours plus rapide et efficace entre l'exploitant et le gestionnaire d'infrastructure en cas de grands retards et la surveillance des signes annonciateurs de panne de matériel sont des actions de robustesse particulièrement mises en place.

En complément de ces indicateurs, l'État 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 les articles **7** et **9** de la convention TET.

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

En 2022, 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 des mobilités (DGITM) du ministère de la transition écologique, en application du décret n°2008-680 du 9 juillet 2008. À 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 (MAOT).

La MAOT, chargée du suivi de l'exécution de la convention, est organisée selon quatre portefeuilles de lignes, relevant chacun d'un référent identifié : les lignes Paris-Limoges-Toulouse, Paris-Clermont-Ferrand et Bordeaux-Marseille, les lignes Nantes-Bordeaux et Nantes-Lyon et enfin les lignes Clermont Ferrand-Béziers, Toulouse-Hendaye, ainsi que les lignes de nuit.

La mission est également organisée selon des problématiques transversales relevant à nouveau de référents identifiés au sein de la mission : le renouvellement du matériel roulant, le suivi de l'offre, la qualité de service, les schémas directeurs d'amélioration des lignes, les relations institutionnelles et les volets juridique et financier.

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 préparer le renouvellement du matériel roulant et l'ouverture à la concurrence des différentes lignes.

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

	Offre réalisée 2022 (en milliers de trains-km)	% d'offre réalisée 2022 par rapport à l'offre théorique (après adaptation*) (en %)
PARIS – LIMOGES – TOULOUSE	3 599	98,8%
PARIS – CLERMONT-FERRAND	2 089	99,3%
BORDEAUX – MARSEILLE	2 850	98,6%
NANTES – BORDEAUX	994	98,6%
NANTES – LYON	926	99,2%
TOULOUSE – BAYONNE – HENDAYE	670	98,8%
CLERMONT-FERRAND – BEZIERS	221	98,0%
CLERMONT-FERRAND – LYON	27	100,0%
PARIS – TOULOUSE – CERBÈRE / RODEZ – ALBI / LATOUR DE CAROL / LOURDES	1 414	98,6%
PARIS – BRIANCON / NICE	942	99,3%
Total périmètre conventionné	13 733	98,8%

* les trains-km après adaptation représentent les trains-km des trains prévus de circuler à J-1/17h00

Source : SNCF Intercités 2022

Annexe 3 : Régularité par ligne

La régularité est évaluée à 5 minutes pour l'ensemble des TET.

	Cumul 2021 (en %)	Cumul 2022 (en %)
TOTAL (Intercités de jour)	75,2%	72,4%
PARIS-LIMOGES – TOULOUSE	79,7%	73,4%
PARIS – CLERMONT-FERRAND	78,0%	82,0%
BORDEAUX – MARSEILLE	55,9%	51,0%
NANTES – BORDEAUX	84,9%	76,4%
NANTES – LYON	76,2%	73,8%
TOULOUSE – BAYONNE – HENDAYE	82,1%	79,1%
CLERMONT-FERRAND – BEZIERS	89,3%	79,5%
CLERMONT-FERRAND – LYON	86,7%	91,2%
TOTAL (Intercités de nuit)	80,4%	72,3%
OCCITAN	85,0%	81,6%
PYRÉNÉEN		77,2%
PARIS – BRIANCON / NICE	73,4%	63,3%

Source : SNCF Intercités 2022

Annexe 4 : Fréquentation par ligne

	Cumul 2021 <i>(en millions de voyageurs-km)</i>	Cumul 2022 <i>(en millions de voyageurs-km)</i>
PARIS-LIMOGES – TOULOUSE	826	968
PARIS – CLERMONT-FERRAND	525	638
BORDEAUX – MARSEILLE	983	1 077
NANTES – BORDEAUX	178	188
NANTES – LYON	109	203
TOULOUSE – BAYONNE – HENDAYE	73	81
CLERMONT-FERRAND – BEZIERS	7	7
CLERMONT-FERRAND – LYON	1	1
OCCITAN	155	150
PYRÉNÉEN		163
PARIS – BRIANCON / NICE	109	264
TOTAL	2 965	3 739

Source : SNCF Intercités 2022 (FC12k / Thémis)



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*