



**MINISTÈRE
DE L'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE ET
DE LA DÉCENTRALISATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

JUILLET 2025

Rapport d'exécution de la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire – année 2023

Rapport établi en application du 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

Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités

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

Année 2023

En application de l'article L.2121-1 du code des transports, L'État est l'autorité organisatrice compétente pour l'organisation des services de transport ferroviaire de voyageurs d'intérêt national et les services de transport routier effectués, le cas échéant, en substitution de ces services ferroviaires.

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 convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire (TET), pour les années 2022 à 2031. Celle-ci est la dernière convention d'exploitation attribuée de gré à gré à 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.

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

Il expose en premier lieu le contexte de l'année 2023 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 2023 de la qualité et de l'efficacité de l'offre conventionnée réalisée.

Sommaire

1.	La convention d'exploitation 2022-2031.....	1
1.1	La convention d'exploitation 2022-2031.....	1
1.2	La préparation de l'ouverture à la concurrence des TET	1
2.	Les obligations de service public	2
2.1	Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Voyageurs ..	2
2.2	Les obligations de service public sont définies par la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire.....	2
2.3	Les obligations de service associées à l'offre de référence.....	3
2.4	La continuité du service	3
2.5	Les obligations de qualité de service	3
2.6	Les principales évolutions conventionnelles en 2023	3
3.	La compensation octroyée par l'Autorité organisatrice des TET	6
3.1	La compensation d'exploitation versée au titre de l'exercice 2023	6
3.2	Les charges d'exploitation	6
3.3	Les produits d'exploitation	7
4.	Les investissements relatifs au matériel roulant des TET.....	8
4.1	Le programme d'investissement prévu dans le cadre de la convention 2022-2031	8
4.2	Le renouvellement progressif du matériel roulant des lignes TET	9
5.	Bilan de la qualité et de l'efficacité de l'offre de service réalisée en 2023	11
5.1	Bilan sur l'offre TET réalisée en 2023	11
5.2	Une attention particulière portée à la qualité du service	14
5.3	Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité de l'offre	21
	Annexe 1 : Organisation et fonctionnement de la Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire.....	24
	Annexe 2 : Offre réalisée par ligne.....	25
	Annexe 3 : Régularité par ligne	26
	Annexe 4 : Fréquentation par ligne	27

1. La convention d'exploitation 2022-2031

1.1 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.

1.2 La préparation de l'ouverture à 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.

2. Les obligations de service public

2.1 Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à 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.

Conformément aux dispositions de l'article 4 du règlement OSP, la convention d'exploitation 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, les principes et les règles de leur tarification, ainsi que les paramètres sur la base desquels le montant de la compensation versée à SNCF Voyageurs est calculé. Cette convention 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.

2.2 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 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) 2023, les fréquences et les gares desservies. L'annexe 3 décrit l'offre de service en vigueur en 2023 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.

2.3 Les obligations de service associées à l'offre de référence

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).

2.4 La continuité du service

La convention TET applique les dispositions des articles L.1222-1 à L.2222-12 du code des transports relatifs à la continuité de service en cas de perturbation prévisible de service. Conformément à ces dispositions, 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.

2.5 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 2023 en matière d'offre et de qualité de service offert est détaillé au titre V.

2.6 Les principales évolutions conventionnelles en 2023

L'année 2023 aura été marquée par la signature de quatre avenants ouvrant des perspectives complémentaires de développements des Trains d'Équilibre du Territoire :

- avenant 1 signé le 2 janvier 2023 traitant de la reprise de la ligne Clermont Lyon par la Région AURA ;
- avenant 2 signé le 11 août 2023 traitant de l'évolution des modalités financières et de l'engagement d'actions de qualité de service supplémentaires ;
- avenant 3 signé le 19 décembre 2023 traitant de l'évolution du périmètre fonctionnel : élargissement du périmètre des trains de nuit ;
- avenant 4 traitant de la création d'une desserte Metz – Lyon - Bordeaux signé le 21 décembre 2023.

Les principales évolutions de l'offre de transport pour le SA 2023 sont les suivantes :

- Une nouvelle fréquence a vu le jour sur la ligne Nantes-Lyon à l'ouverture du SA 2023 (mi-décembre 2022), consécutivement au cadre fixé par les schémas directeurs de ligne ;

- Un dixième Aller-Retour (Paris-Brive, en semaine) est mis en place à partir de mars 2023 sur la ligne Paris – Limoges – Toulouse. La série de travaux dans le cadre des week-end « POLT »² et « PAJU »³ a été poursuivie, comme chaque année, en complément de coupures de lignes de plusieurs jours ou semaines sur la patte du train de nuit Paris-Rodez et Paris-Briançon, ainsi que sur la ligne Clermont-Béziers (Aubrac) l'été

En conséquence des travaux liés aux projets AFNT et AFSB, des changements d'itinéraires ont dû être mis en œuvre depuis le 17 décembre 2023 pour les trains de nuit avec itinéraire via Toulouse :

- la Desserte de Paris Tarbes par Bayonne
- La Desserte de Cerbère par l'axe Sud Est

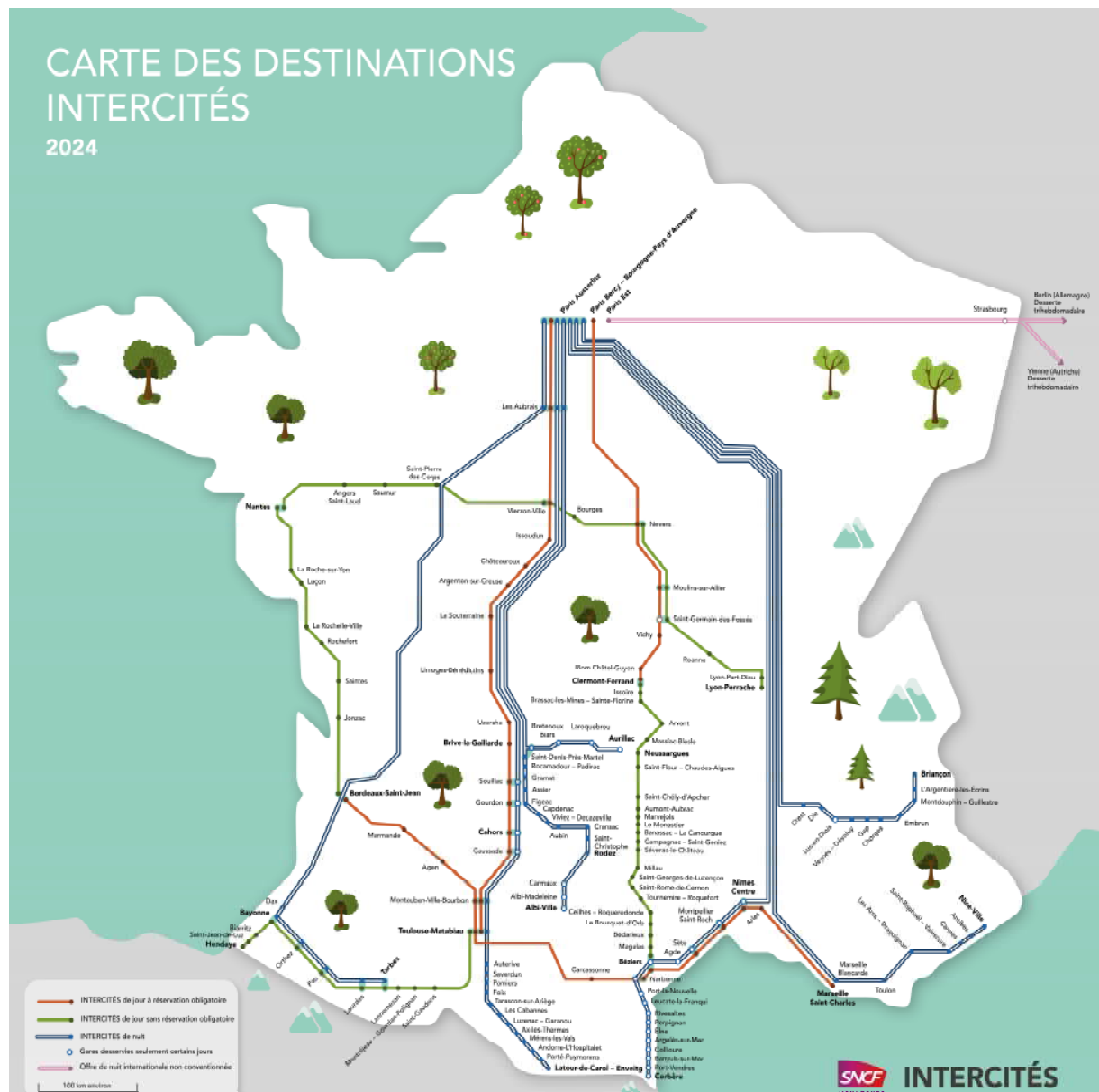
Des évolutions de l'offre de transport ont également été mise en œuvre en décembre 2023 pour le service annuel 2024 :

- Lancement du train de nuit Paris-Aurillac
- Evolution des dessertes sur les lignes Paris-Cerbère et Paris-Tarbes

² Paris – Orléans – Limoges – Toulouse

³ Paris – Juvisy

Figure 1 : Carte des dessertes TET de jour et de nuit au service annuel 2023



Source : SNCF Intercités

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

3.1 La compensation d'exploitation versée au titre de l'exercice 2023

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 2023 est ainsi de 244,12 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.

3.2 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.

3.3 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.

4. Les investissements relatifs au matériel roulant des TET

Le confort et la qualité du service, attentes légitimes des voyageurs, sont au cœur des préoccupations de l'autorité organisatrice. 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 au 31 décembre 2023. En effet, compensant partiellement les 45 ans des voitures, le parc des automoteurs des lignes Nantes-Bordeaux, Nantes-Lyon et Toulouse-Hendaye affiche 5,9 ans en moyenne. Il reste cependant 824 voitures, dont environ 700 pour les TET de jour et les locations aux TER 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 2023 une moyenne d'âge de plus de 39 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 16 ans de moyenne d'âge).

4.1 Le programme d'investissement prévu 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.

Ainsi, le 6 décembre 2023, a été signée une convention pour le financement de la modification de la signalisation avant des locomotives, pour un montant de 1,35 M€.

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 2023 a été signée le 23 décembre 2023.

4.2 Le renouvellement progressif du matériel 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 du 30 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 TET Nantes-Lyon et Nantes-Bordeaux.

Dans le cadre de la convention de financement du 27 février 2017, 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 de Bombardier, pour répondre au besoin de capacité sur ces lignes à fort trafic pendulaire. Une convention pour le financement de 40 rames Omneo a été conclue à cet effet le 16 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 (convention du 3 décembre 2018 pour le financement de 19 rames Regio 2N) et Centre-Val-de-Loire (convention du 4 décembre 2018 pour le financement de 32 rames Omneo).

Un appel d'offres spécifique aux lignes TET structurantes 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, appelées « Oxygène » 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.

L'État, l'AFIT France et SNCF Voyageurs ont signé le 4 décembre 2019 une convention pour le financement de 28 rames Oxygène pour les lignes structurantes TET Paris-Limoges-Toulouse et Paris-Clermont-Ferrand, dont les mises en service commerciales sont dorénavant prévues entre début et fin 2027. Avec SNCF Réseau, ils ont également signé le 25 février 2020 une convention pour le financement des études du dispositif de maintenance. Cet ensemble contractuel est complété le 15 novembre 2021, par un avenant à la convention des rames pour des aménagements complémentaires, le 22 novembre 2021 par une convention pour le financement des travaux de réalisation du dispositif de maintenance, le 31 octobre 2022 par un avenant à la convention des rames pour les études et travaux pour la mise en compatibilité entre l'infrastructure et le matériel (notamment la vitesse sur les ouvrages d'art), et le 6 avril 2023 par une convention pour le financement des outillages spécifiques et pièces de rechange des rames automotrices Oxygène pour les trains d'équilibre du territoire des lignes Paris-Clermont-Ferrand et Paris-Limoges-Toulouse.

À la suite de la mise en service de ces 28 rames, les rames Corail de la desserte TET Bordeaux-Toulouse-Marseille seront remplacées par une nouvelle commande de rames Oxygène, dont la mise en service s'étalera sur 2028 et 2029. Ce dossier est en cours d'instruction. Toutefois deux conventions ont déjà été signées par l'État, l'AFIT France et SNCF Voyageurs, d'une part le 15 novembre 2021 pour le financement des études préalables pour la construction d'un technicentre de maintenance à Bordeaux pour de nouvelles automotrices TET, et d'autre part le 6 décembre 2023 pour le financement des études du dispositif de maintenance à Bordeaux pour de nouvelles automotrices Oxygène TET, et une convention a été signée le 1^{er} décembre 2022 par l'État, l'AFIT France et SNCF Voyageurs pour le financement anticipé des études amont d'adaptation des installations fixes de traction électrique pour la circulation des nouveaux matériels roulants TET sur la Transversale Sud Bordeaux – Marseille.

Concernant les trains de nuit, un processus devant déboucher à l'engagement du renouvellement du matériel a été initié avec le lancement en juillet 2023 d'un appel d'offres pour le recrutement d'une assistance à maîtrise d'ouvrage financière, juridique et technique qui accompagnera l'État dans les modalités de financement du renouvellement du matériel roulant de nuit et de l'ouverture à la concurrence de l'exploitation.

5. Bilan de la qualité et de l'efficacité de l'offre de service réalisée en 2023

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 nouveau un 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

5.1 Bilan sur l'offre TET réalisée en 2023

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 prévue 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 207 712 t.km de suppressions opérationnelles décomptées conventionnellement en 2022, soit 575 trains, dont 176 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 98,5 % 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 :

- 176 trains supprimés pour des causes relevant de la responsabilité SNCF Intercités : pannes de matériel roulant, manque de rames, défaut de personnel, etc.

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

- 399 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.

Les principaux événements ayant eu des impacts sur l'offre en 2023

En 2023, l'offre a été fortement impactée par la coupure de la ligne Toulouse – Hendaye et de la patte Lourdes du train de nuit sur les quatre premiers mois de l'année.

La circulation des trains a également été particulièrement affectée par les événements météorologiques :

- de nombreux épisodes de fortes chaleurs, avec mise en place de limitations temporaires de vitesse s'étalant du mois de juin à mi-septembre ;
- de nombreux épisodes de givre dont l'impact a pu être mieux maîtrisé qu'en 2022 grâce à la mise en place d'un plan d'action « givre » (adaptation, garantie de la protection des trains du matin par un racleur) ;
- deux tempêtes consécutives (Domingos et Ciaran) ont très fortement perturbé les TET début novembre.

Enfin, des mouvements sociaux nationaux concernant la réforme des retraites ont également impacté les circulations sur les mois de mars et avril.

Plus particulièrement :

→ Ligne Paris-Limoges-Toulouse

- Des adaptations mises en place à partir du 13 novembre en raison de tension sur le parc engins moteur (Entre 1 et 2 allers-retours allégés par jour sauf pendant les vacances scolaires),
- Le déraillement d'un train de travaux sur Toulouse fin novembre.

97 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 6031 mesures : 31% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance matériel), le reste étant à dominante cause « externe ».

→ Ligne Paris-Clermont Ferrand

- Des adaptations mises en place à partir du 22 novembre en raison de tensions sur le parc engins moteur (1 aller-retour allégé par jour sauf pendant les vacances scolaires),
- Le déraillement d'un train de Fret entre Moret et Montargis à la mi-octobre

59 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 4854 mesures : 23% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (demande de secours), le reste étant à dominante cause « externe ».

→ Ligne Bordeaux – Marseille

- Une alerte majeure sur les installations locomotives de Bordeaux avec une remise à niveau sur tout le second semestre. Un allègement d'1 aller-retour par jour a été activé du 26 juin au 10 juillet,
- Des adaptations mises en place à partir du 23 novembre en raison de tension sur le parc engins moteur (Entre 1 et 2 allers-retours allégés par jour sauf pendant les vacances scolaires),
- Le déraillement d'un train de travaux sur Toulouse fin novembre.

144 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 4718 mesures : 16% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance locomotives ou voitures en ligne), le reste étant à dominante cause « externe » puis « dérangements d'installations ».

→ *Ligne Nantes – Bordeaux*

- En plus des adaptations liées aux mouvements sociaux nationaux des retraites, des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées : Escalé et EIC⁵ de Bordeaux,
- Des adaptations mises en place du 27 novembre au 20 décembre en raison de tension sur le parc engins automoteurs (1 aller-retour allégé par jour du lundi au vendredi sauf pendant les vacances scolaires).

21 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 2627 mesures : 22% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance en ligne du matériel Coradia), le reste étant à dominante cause « externe ».

→ *Ligne Nantes – Lyon*

- En plus des adaptations liées aux mouvements sociaux nationaux des retraites, des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées : EIC Lyon et traction.
- Des adaptations mises en place du 30 octobre au 24 novembre en raison de tension sur le parc engins automoteurs (1 aller-retour allégé par jour du lundi au vendredi sauf pendant les vacances scolaires).

24 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 1873 mesures : 27% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance en ligne du matériel Coradia), le reste étant à dominante cause « externe ».

→ *Ligne Toulouse-Bayonne-Hendaye*

- Une reprise de l'exploitation en mode ferré décalée de 1 mois sur cet axe en raison de retard sur les travaux planifiés. La substitution par autocars a ainsi été prolongée jusqu'au vendredi 28 avril inclus,
- Des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées : EIC et traction,
- Le déraillement d'un train de travaux sur Toulouse fin novembre.

• ⁵ Établissement Infrastructure Circulation

27 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 1840 mesures : les causes « externes » sont majoritaires suivies par de très nombreux dérangements d'installations.

→ *Ligne Clermont Ferrand-Béziers*

- De violentes Intempéries en région Languedoc sont survenues le 16 et 17 septembre entraînant des affaissements de la voie, et touchant de nombreuses installations. La circulation a été maintenue en mode ferré entre Clermont et Neussargues et complétée par une offre routière du 16 au 24 septembre,
- Une offre mixte ferré/routier a été proposé à partir du lundi 25 septembre en raison de travaux programmés.

Cette année, aucun train n'a enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur les 744.

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

- En plus des adaptations liées aux mouvements sociaux nationaux des retraites, des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées : EIC Lyon et Dijon,
- 92,2% de l'offre nominale a été proposée après adaptations liées aux tensions sociales,
- Début décembre, une coulée de boue sur la portion Valence-Briançon a imposé une interruption totale des circulations sur cet axe. Les aller-retours entre Paris et Briançon ont été annulés entre les nuits des 02 sur 03 et 07 sur 08 décembre.

62 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 1103 mesures. 50% des minutes perdues sont imputables à l'exploitant (défaillance locomotives ou voitures en ligne), le reste des minutes perdues étant pour moitié lié à des causes « externe » et « autres transporteurs » (panne de trains de marchandises).

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

- En plus des adaptations liées aux mouvements sociaux nationaux des retraites, des annulations ponctuelles ont été activées en raison de tensions sociales localisées : EIC ligne de l'Ariège, tension sociale ou tension du personnel sur le site de Brive la Gaillarde,
- 87,7% de l'offre nominale a été proposée cette année.

67 trains ont enregistré plus de 120 minutes de retard au terminus sur 2473 mesures. 25% des minutes perdues sont imputables à INTERCITÉS pour des incidents matériel, le reste étant à dominante cause « externe ».

5.2 Une attention particulière portée à la qualité 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.

5.2.1. La régularité

5.2.1.1. 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.

L'année 2023 marque une troisième année consécutive de baisse de la régularité à 5 minutes des trains d'équilibre du territoire, en passant de 72,3 % à 69,7 %.

Contrairement à l'année 2022, le résultat annuel est très impacté par des baisses importantes au mois de novembre et de moindre importance au mois de juin, le reste de l'année est relativement stable entre 70 % et 72% de régularité à 5 minutes.

Les causes des retards de plus de 5 minutes sont réparties entre SNCF Réseau (37%), les causes extérieures (26%), l'exploitant des TET (24%) et les autres exploitants ferroviaires (13%), notamment les services TER.

La régularité actuellement en baisse pour 2023, ne permet pas d'atteindre les objectifs fixés, et s'explique par différents facteurs, bien que des événements ponctuels puissent impacter la régularité spécifiquement sur certaines lignes. En premier lieu un matériel roulant ancien, qui nécessite de plus en plus de maintenance surtout au niveau des locomotives. En second lieu des difficultés à recruter et former des opérateurs de maintenance qualifiés. De ces deux conditions résultent une situation fragile sur les plans de maintenance du matériel, qui peut fortement se dégrader en cas de perturbations ponctuelles.

La période entre mi-octobre et une grande partie du mois de novembre a été marquée par une longue période de chutes de feuilles, notamment à cause d'un automne particulièrement doux. Les feuilles mortes posent des problèmes d'adhérence sur les voies, et des problèmes d'enraillement pour les locomotives, qui nécessitent alors de retourner en maintenance. Il en va de même en cas de collision avec des grands gibiers ou des arbres. L'ensemble de ces éléments extérieurs, ont mené à une forte augmentation de l'irrégularité à cette période sur les deux lignes structurantes Paris-Clermont et Paris-Limoges-Toulouse.

D'autres événements climatiques, notamment les tempêtes et les inondations de fin d'année le long du littoral atlantique, ont perturbé les circulations pendant plusieurs semaines pour la ligne Bordeaux-Nantes.

La ligne Bordeaux-Marseille est la ligne ayant la plus faible régularité (56,3%), notamment à cause de la densité des circulations le long de l'axe, l'ensemble des travaux en cours, mais également à cause de nombreux actes de malveillance sur les infrastructures (dégradations installations électriques, vol de câbles, ...) et d'intervention de la police à bord des trains.

Cette année particulièrement compliquée concernant la régularité des circulations, a permis notamment en fin d'année de mettre en place avec SNCF Voyageurs et SNCF Réseau plusieurs actions d'amélioration de qualité de service (comme le renforcement du parc de locomotives ou l'amélioration de la maintenance des matériels roulants), qui seront mise en place progressivement en 2024.

Tableau 1 : Régularité à 5 minutes des lignes TET en 2023

Régularité à 5 minutes	Résultats 2023
Paris – Limoges – Toulouse	73,0 %
Paris – Clermont-Ferrand	75,4 %
Bordeaux – Marseille	56,3 %
Nantes - Bordeaux	69,1 %
Nantes – Lyon	67,3 %
Toulouse – Hendaye	75,8 %
Clermont-Ferrand – Béziers	84,1 %
Paris – Nice	59,4 %
Paris – Briançon	34,4 %
Occitan	87,6 %
Pyrénéen	72,7 %

Source : SNCF Intercités 2023

Les résultats des lignes de nuit résultent de difficultés opérationnelles liées à la cohabitation entre les différentes circulations nocturnes (trains de nuit, fret et travaux). La situation du Paris-Briançon est particulière, et ses résultats annuels proviennent de d'incompréhensions entre SNCF Réseau et SNCF Voyageurs concernant le matériel roulant, ses caractéristiques entrant en compte pour le tracé du sillon.

5.2.1.2. 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.

5.2.1.3. 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.

5.2.1.4. 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 visant à améliorer la disponibilité opérationnelle des locomotives
- 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.
- Mise en œuvre d'un plan d'actions multi-métiers pour l'été 2023 (pré conditionnement des rames, pelliculage de voitures, amélioration de la préparation des climatisations des voitures, renforcement du dispositif de prise en charge des voyageurs, avitaillement systématique en eau, limitation de places vendues sur la Transversale Sud, renforts de l'équipe de supervision (CSIC – Centre de Supervision Intercités) pour améliorer l'information voyageurs à bord...)
- Elaboration conjointe avec SNCF Réseau d'un « plan givre » sur la ligne Paris – Limoges – Toulouse qui a permis de :
 - Ne pas faire circuler un train non protégé contre le givre,
 - Faire circuler tous les trains prévus au plan de transport (à l'hiver précédent, un aller-retour était supprimé systématiquement lors d'une alerte givre),
 - Diviser par presque 3 le nombre de minutes perdues à cause du givre.

5.2.2. *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 2023 de satisfaction des voyageurs est dans l'ensemble positif. Ces résultats s'apprécient dans le contexte suivant :

- Une progression du taux d'occupation de nos trains, et donc une gestion à bord des éléments de confort et d'information aux clients plus dense
- Une tension forte sur le parc de locomotives 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 EIC gérées toute l'année.
- Un été aux conditions météo plus dures, où SNCF Intercités a été réactif dans les mesures prises pour les voyageurs et ses personnels.
- La poursuite des plans d'actions (sécurité/sûreté, robustesse, confort/propreté, services à distance/wifi/restauration, relation client/information voyageurs), en synergie avec les équipes opérationnelles et les prestataires pour améliorer le parcours client.

5.2.2.1. Satisfaction globale

Pour les trains de jour, 79 % des voyageurs sont satisfaits de leur expérience (-3 points par rapport à 2022). Pour les trains de nuit, 82,8 % des voyageurs sont satisfaits de leur expérience, soit une progression de +4,8 points par rapport à 2022.

Tableau 2 : Satisfaction globale des voyageurs sur les lignes TET en 2023

Satisfaction globale des voyageurs	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	80,0 %	86,0 %
Lot B		74,1 %
Lot C		82,8 %
Lot D		79,2 %
Lot E		86,7 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.2.2. Propreté des trains

La satisfaction sur la propreté des trains est satisfaisante en 2023, tant sur les trains de jour que de nuit :

- 82 % des voyageurs sont satisfaits de la propreté des trains de jour, en progression de +1 point par rapport à 2022 ;
- 91,7 % des voyageurs sont satisfaits de la propreté des trains de nuit (+3 points par rapport à 2022).

Tableau 3 : Satisfaction sur la propreté des trains sur les lignes TET en 2023

Propreté des trains	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	85,0 %	93,1 %
Lot B	80,0 %	80,1 %
Lot C		91,7 %
Lot D		83,6 %
Lot E	85,0 %	92,8 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.2.3. Propreté des toilettes

La satisfaction sur la propreté des toilettes à bord des trains de jour se maintient à un niveau au global satisfaisant :

- Performance stable sur les lignes Nantes – Lyon, Nantes – Bordeaux et Toulouse – Hendaye : 83,1%,
- Stabilité sur les lignes structurantes : 63%, stable par rapport à 2022 mais encore inférieur à l'objectif de 70%. La ligne Transversale Sud atteint 63%. Les lignes Paris-Clermont et Paris-Limoges-Toulouse : 64%. Ceci 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 (problème de remplissage en eau).

- Les actions de relance des process de signalements WC et le suivi serré de leur délai de traitement en Technicentre (via la nouvelle application Mon Carnet de bord), ainsi que l'optimisation du Nettoyage en Circulation, ont été au cœur des plans d'actions de SNCF Intercités.

Sur les trains de nuit, la propreté des toilettes de 72,1% est en progression de 5 points par rapport à 2022. Cette hausse s'explique par de multiples actions mises en œuvre avec les Technicentres (depuis octobre 2023, de nouveaux « blocs évac » ont été installés, le détartrage des cuves WC a débuté sur la Transversale Sud avec du matériel performant...).

Tableau 4 : Satisfaction sur la propreté des toilettes à bord des lignes TET en 2023

Propreté des toilettes	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	85,0 %	83,1 %
Lot B	70,0 %	64,4 %
Lot C		72,1 %
Lot D		63,5 %
Lot E	85,0 %	90,4 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.2.4. 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.

Tableau 5 : Satisfaction sur la restauration à bord des lignes TET en 2023

Restauration à bord	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot B	90,0 %	93,9 %
Lot D		95,5 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.2.5. Information à bord en situation normale

La qualité de l'information en situation normale délivrée par le chef de bord reste à un très bon niveau en 2023 :

- 92% pour les trains de jour, stable par rapport à 2022.
- 91% pour les trains de nuit, stable par rapport à 2022.

Le plan d'action « Information Voyageurs » a notamment mis l'accent sur les actions liées aux spécificités « nuit » (dernière annonce à 22H et première annonce à 6h afin que les voyageurs puissent dormir sereinement dans le train).

Tableau 6 : Satisfaction sur l'information à bord en situation normale sur les lignes TET en 2023

Information à bord – situation normale	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	90,0 %	94,6 %
Lot B		89,6 %
Lot C		91,2 %
Lot D		91,6 %
Lot E		95,1 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.2.6. 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 a fortement progressé, notamment sur les lignes structurantes (Paris – Limoges – Toulouse, Paris – Clermont-Ferrand et Bordeaux – Marseille) où 71 % des voyageurs sont satisfaits, soit 3 points de plus par rapport à 2022.

Une des actions majeures de 2023 a porté sur la formation des agents au « story-telling » (raconter l'histoire aux voyageurs toutes les 5,10,15 minutes de la situation en temps réel).

Par ailleurs, le plan d'action "Informations Voyageurs" a mis notamment l'accent également sur la fiabilisation de la gestion des situations perturbées et la chaîne de l'information voyageurs inter-métiers en situation perturbée.

Tableau 7 : Satisfaction sur l'information à bord en situation perturbée sur les lignes TET en 2023

Information à bord – situation perturbée	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	70,0 %	74,0 %
Lot B		69,8 %
Lot C		74,8 %
Lot D		69,0 %
Lot E		60,9 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.3. 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 ».

5.2.3.1. 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.

Tableau 8 : Réactivité « incident » sur les lignes TET en 2023

Réactivité « incident »	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	83,0 %	91,8 %
Lot B		89,7 %
Lot C		75,2 %
Lot D		90,7 %
Lot E		91,4 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.2.3.2. 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.

Tableau 9 : Fiabilité « desserte » sur les lignes TET en 2023

Fiabilité « desserte »	Objectif 2023	Résultats 2023
Lot A	79,0 %	79,2 %
Lot B		80,3 %
Lot C		69,6 %
Lot D		78,2 %
Lot E		79,8 %

Source : SNCF Intercités 2023

5.3 Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité 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 finances pour 2023.

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.

5.3.1. Contribution à l'exploitation rapportée aux trains-kilomètres

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

Tableau 10 : Contribution à l'exploitation des TET

Indicateur	2022	2023
Contribution à l'exploitation ramenée aux trains-kilomètres (€ / trains-km)	14,4	17,8

Source : rapport annuel de performance (RAP) 2023

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 17,8 €/trains.km en 2023, soit un niveau en hausse par rapport à la valeur de l'indicateur calculée pour l'année 2022 (14,4 €/train-km).

Pour l'année 2023, bien que profitant toujours de la dynamique des trafics, le montant de contribution résulte d'une hausse de charges notamment de la masse salariale (+5,2%), et des charges d'énergies (+82% du tarif de l'électricité).

5.3.2. Taux de remplissage

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

Tableau 11 : Taux de remplissage des TET

Indicateur	2022	2023
Taux de remplissage (%)	55	57

Source : rapport annuel de performance (RAP) 2023

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.

Les éléments transmis par SNCF Voyageurs permettent d'évaluer le taux de remplissage à 57 % pour l'année 2023, soit une légère amélioration par rapport à 2022. Après une année 2022 particulièrement positive, l'année 2023 s'inscrit dans une tendance similaire qui semble s'installer dans la durée. La fréquentation est en hausse sur l'ensemble des lignes, avec un nombre de train en circulation quasiment constant (0,9 %).

La hausse de fréquentation est portée par les lignes transversales Nantes-Lyon (+200 000 voyageurs) et la ligne Bordeaux-Marseille (+150 000 voyageurs), ainsi que les trains de nuit à destination du sud-ouest (+40 000 voyageurs).

5.3.3. Régularité à 5 minutes

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

5.3.4. Pourcentage de trains supprimés

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.

Tableau 12 : Pourcentage de trains supprimés sur le périmètre des TET

Indicateur	2022	2023
Pourcentage de trains supprimés (%)	1,9	1,1

Source : rapport annuel de performance (RAP) 2023

En 2023, le nombre de trains supprimés opérationnellement s'établit à 1,1%, et est donc en diminution par rapport à l'année 2022. Cette année s'améliore notamment grâce à une très bonne saison estivale, avec des taux de suppression inférieurs à 1% pendant les mois les plus chargés pour les trains d'équilibres du territoire, autant en fréquentation qu'en circulations.

En revanche, les mois de novembre et décembre se démarquent par une forte hausse des suppressions opérationnelles pour l'ensemble des lignes (à l'exception de Clermont-Béziers). Ces suppressions ont diverses origines. Certaines lignes partagent les mêmes causes que celles liées aux défauts de régularité cités dans l'indicateur 4.3 (partie précédente). Ces suppressions sont donc en lien avec les problématiques de capacité de maintenance du matériel roulant, notamment les locomotives, en particulier pour les lignes Paris-Clermont et Paris – Limoges – Toulouse.

Les trains de nuits Paris-Toulouse/Rodez/Albi et Paris-Briançon/Nice ont subi le plus de suppressions au cours de l'année avec augmentation du taux de suppression pour les deux derniers mois de l'année. La fiabilité des locomotives thermiques en est la première cause. Le mois de décembre a également été marqué par des grèves localisées, notamment la nuit, du côté de SNCF Réseau et de SNCF Voyageurs impactant de fait les circulations des trains de nuit.

5.3.5. *Pourcentage de trains en grand retard*

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

Tableau 13 : Pourcentage de trains en grand retard sur le périmètre des TET

Indicateur	2022	2023
Pourcentage de trains en grand retard (> 30 minutes) (%)	9,6	10,8

Source : rapport annuel de performance (RAP) 2023

Les données transmises par SNCF Voyageurs, établissent les retards de plus de 30 minutes à 10,8 % des trains, troisième année de hausse consécutive. Cette nouvelle hausse s'explique essentiellement par des éléments déjà évoqués dans les indicateurs 4.3 et 4.4 (parties précédente). Cependant, la part de retard supérieurs à 2h est en baisse, suite à des actions menées au cours de l'année 2023 (mise en place de groupes de travail techniques sur plusieurs lignes, permettant de valider des actions financées par SNCF Voyageur, SNCF Réseau et l'Etat, notamment le financement de locomotives supplémentaires). Les actions décidées dans les groupes de travail techniques sont toujours en cours sur les lignes structurantes pour diminuer les parts de retard de manière globalisée, en insistant sur les retards les plus importants (formations des agents de conduites et d'accompagnement, formations à plus de polyvalence pour les agents des technicentres, mise en place de nouvelles locomotives de secours le long des parcours). L'année 2023 a aussi vu la mise en place de procédure de relevés automatisés de variables ainsi que le retour systématique des équipes de terrain. Ces deux éléments combinés ont permis d'améliorer les diagnostics des retards et de mettre en place de nouvelles actions, y compris organisationnelles, au sein de SNCF Voyageurs (formation aux outils internes de suivi des incidents en vue d'une meilleure information voyageurs pour les chefs de bord, retours d'expériences systématiques suite à un gros incident incluant les équipes de terrain et les usagers).

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

Tableau 14 : Offre réalisée par ligne TET en 2023

	Offre réalisée 2023 (en milliers de trains-km)	Pourcentage d'offre réalisée 2023 par rapport à l'offre théorique (après adaptation ⁶) (en %)
Paris – Limoges – Toulouse	3 696	99,3
Paris – Clermont-Ferrand	2 031	98,8
Bordeaux – Marseille	2 960	98,2
Nantes – Bordeaux	976	97,9
Nantes – Lyon	1 246	98,5
Toulouse – Bayonne – Hendaye	601	98,9
Clermont-Ferrand – Béziers	190	98,8
Paris – Toulouse – Cerbère / Rodez – Albi / Latour de Carol / Lourdes (+ Aurillac et Tarbes à partir du 10/12/2023)	1 221	98,3
Paris – Briançon / Nice	822	96,1
Total périmètre conventionné	13 743	98,5

Source : SNCF Intercités 2023

⁶ les trains-km après adaptation représentent les trains-km des trains prévus de circuler à J-1/17h00

Annexe 3 : Régularité par ligne

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

Tableau 15 : Régularité des lignes TET

	Cumul 2022 (en %)	Cumul 2023 (en %)
Paris – Limoges – Toulouse	73,4	73,0
Paris – Clermont-Ferrand	82,0	75,4
Bordeaux – Marseille	51,0	56,3
Nantes – Bordeaux	76,4	69,1
Nantes – Lyon	73,8	67,3
Toulouse – Bayonne – Hendaye	79,1	75,8
Clermont-Ferrand – Béziers	79,5	84,1
Total TET de jour	72,4	69,6
Occitan	81,6	87,6
Pyrénéen	77,2	72,7
Paris – Nice	63,3	59,4
Paris – Briançon		34,4
Total TET de nuit	72,3	69,0

Source : SNCF Intercités 2023

Annexe 4 : Fréquentation par ligne

Tableau 16 : Fréquentation par ligne TET

	Cumul 2022 (en millions de voyageurs-km)	Cumul 2023 (en millions de voyageurs-km)
Paris – Limoges – Toulouse	966	1 009
Paris – Clermont-Ferrand	650	668
Bordeaux – Marseille	1 084	1 090
Nantes – Bordeaux	206	209
Nantes – Lyon	195	249
Toulouse – Bayonne – Hendaye	79	81
Clermont-Ferrand – Béziers	7	9
Occitan	154	178
Pyrénéen	141	179
Paris – Nice / Briançon	252	293
Total	3 739	3 965

Source : SNCF Intercités 2023 (FC12k / Thémis)