



MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire (MAOT-SF1)



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMITÉ DE SUIVI DES DESSERTES FERROVIAIRES NANTES – BORDEAUX

Nantes, 5 décembre 2023

Quelques consignes pour le comité



Veillez vérifier que votre microphone est coupé.

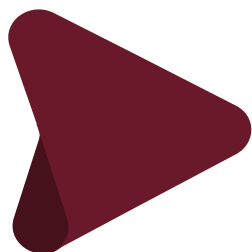


Formulez vos questions par écrit dans l'espace « chat », ou en cliquant sur l'icône « lever la main ». Au moment d'y répondre, l'intervenant vous invitera à rouvrir votre microphone.



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

Sommaire



Introduction



**Retour sur le
service annuel
2023**



**Qualité de
service**



Travaux



Perspectives

1. Introduction

Objectifs

Rappel du dernier Comité de suivi des dessertes ferroviaires

Objectifs du Comité de suivi des dessertes ferroviaires

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

Objet

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

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




Participants

- Un représentant de l'État qui en assure la présidence
- Un conseiller régional de chaque région desservie
- En Île-de-France, un représentant d'ÎdFM
- Un conseiller départemental de chaque département desservi
- Des conseillers municipaux et d'EPCI
- Représentant d'associations d'usagers
- Représentant d'associations de personnes handicapées concernées

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

Rappel du dernier comité de suivi des dessertes ferroviaires

Acteurs	Actions	Avancement au 5 décembre 2023
SNCF Intercités	Travailler au manque de visibilité sur le nombre de places dans chaque train	Visualisation des places non-réservées possible via l'application SNCF-Connect
SNCF groupe	Améliorer les correspondances vers le Sud de la Bretagne	Correspondances tributaires de la réorganisation du nœud de Bordeaux prévue dans le cadre des aménagements ferroviaires au Sud de Bordeaux. Sujet en exploration
SNCF Réseau	Évaluer la régularité de la circulation en voie unique entre La Rochelle et La Roche-sur-Yon	Travail effectué par SNCF Réseau et résultats en amélioration (voir diapositive 26)
Tous	Conserver et améliorer les correspondances avec la Transversale Sud à Bordeaux, en particulier dans le cadre des perturbations causées par les AFNT / AFSB	Travail mené dans le cadre de la concertation AFNT / AFSB et de la plateforme services et infrastructures Grand Sud. Les correspondances TET à Bordeaux sont un objectif prioritaire.

 Avancement satisfaisant	 Avancement partiel	 Avancement non satisfaisant
---	--	---

2. Retour sur les services annuels 2022 et 2023

Desserte en 2022 et 2023

Correspondances

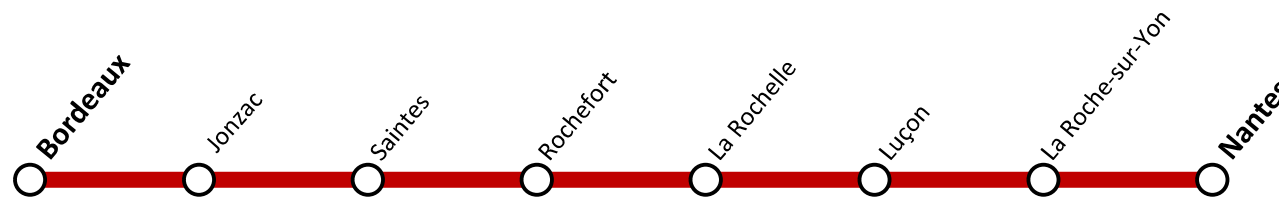
Fréquentation de la ligne

Tarifification

La desserte en 2022 et 2023

Offre nominale à 4 allers-retours

L'offre nominale est passée de 3 à 4 AR quotidiens en décembre 2021



Adaptations du plan de transport en 2023

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

Impacts des grèves en 2023

Trains annulés	
Janvier	22
Février	20
Mars	98
Avril	24

166 trains annulés, soit une réduction de l'offre de 11% :

✓ **Journées ponctuelles** : 1^{er} janvier (3 trains annulés), 18 – 19 janvier (9 trains annulés), 30 – 31 janvier (10 trains annulés), 6 – 8 février (15 trains annulés), 16 – 18 février (5 trains annulés), 1^{er} – 2 avril (2 trains annulés), 6 – 7 avril (10 trains annulés), 12 – 13 avril (6 trains annulés), 19 – 20 avril (6 trains annulés), 6 juin (2 trains annulés)

✓ **Mois de mars fortement impacté** : 98 trains annulés

Fréquentation globale en 2022

Trafic global en 2022
933K voyages



Fréquentation par arrêt

Gare	Trafic (en montées-descentes)		Evolution
	2019	2022	
BORDEAUX ST JEAN	290 774	569 164	+96%
JONZAC	19 747	34 741	+76%
LA ROCHE SUR YON	88 410	159 557	+70%
LA ROCHELLE VILLE	187 070	321 555	+72%
LUÇON	25 583	50 472	+97%
NANTES	207 397	494 712	+132%
ROCHEFORT	67 416	98 971	+47%
SAINTES	82 151	135 400	+65%

Le top 5 des origines-destinations de la ligne

Origine-destination	2019	2022	Évolution
Bordeaux–Nantes	16%	26%	+ 10 pts
Bordeaux–La Rochelle	18%	14%	- 4 pts
La Rochelle–Nantes	13%	12%	- 1 pt
Bordeaux–Saintes	7%	7%	-
Bordeaux–La Roche-sur-Yon	6%	7%	+1 pt

Les correspondances en 2022

Correspondances à Nantes	Taux de correspondance (en voyages)		Évolution
	2019	2022	
À la descente de l'IC	27 %	14 %	n/a
À la montée dans l'IC	29 %	10 %	n/a

Correspondances à Nantes

!

La mise en place de la juxtaposition tarifaire en région Pays de la Loire ne permet plus de suivre la correspondance de manière fiable

Correspondances à Bordeaux	Taux de correspondance (en voyages)		Évolution
	2019	2022	
À la descente de l'IC	30 %	35 %	+ 5 pts
À la montée dans l'IC	29 %	34 %	+ 5 pts

Correspondances à Bordeaux

1/3

Plus d'un client sur trois empruntant l'IC est en correspondance

!

Si les correspondances vers les trains de la Transversale Sud sont bien pris en compte, elles sont probablement sur-représentées du fait de la mise en place de la juxtaposition tarifaire en Nouvelle Aquitaine (plus de remontée des correspondances sur TER)

Correspondances principalement vers Toulouse (11%), Marseille (3%) et Montpellier (2%)

Les correspondances en 2022

Correspondances à La Rochelle	Taux de correspondance (en voyages)		Évolution
	2019	2022	
À la descente de l'IC	8 %	9 %	+ 1 pt
À la montée dans l'IC	7 %	6 %	- 1 pt

Correspondances à La Rochelle

7%

7% seulement des clients sont en correspondance, donnée incomplète du fait de la juxtaposition tarifaire

!

Ce chiffre est à interpréter avec précaution : du fait de la mise en place de la juxtaposition tarifaire en régions Nouvelle-Aquitaine et Pays de la Loire, les correspondances sur les TER de ces deux régions ne sont plus prises en compte

La tarification

Les prix affichés sont en 2nd classe

Nantes
Bordeaux

75% des billets vendus à
moins de 45€ en août 2023

Nantes
La Rochelle

70% des billets vendus à
moins de 25€ en août 2023

La Rochelle
Bordeaux

75% des billets vendus à **moins de 25 €** en juillet 2022
(et 95% à moins de 30€)

Acceptation des voyageurs régionaux dans le TET

Les voyageurs régionaux sont autorisés à emprunter le TET sous certaines conditions :

- Pays-de-la-Loire : être détenteur d'un titre régional accepté à bord.
- Nouvelle-Aquitaine : être détenteur d'un titre régional accepté à bord et d'un coupon Intercités. Ce coupon est individuel, précise le parcours origine-destination auquel il donne accès, et a une durée de validité journalière.

Des conventions sont conclues entre autorités organisatrices et exploitant pour fixer les modalités de ces acceptations et le versement des contreparties financières liées.

- Pays-de-la-Loire : les discussions sont en cours pour poursuivre le conventionnement
- Nouvelle-Aquitaine : une convention est en cours de signature pour la période 2022–2024

3. Qualité de service

Régularité

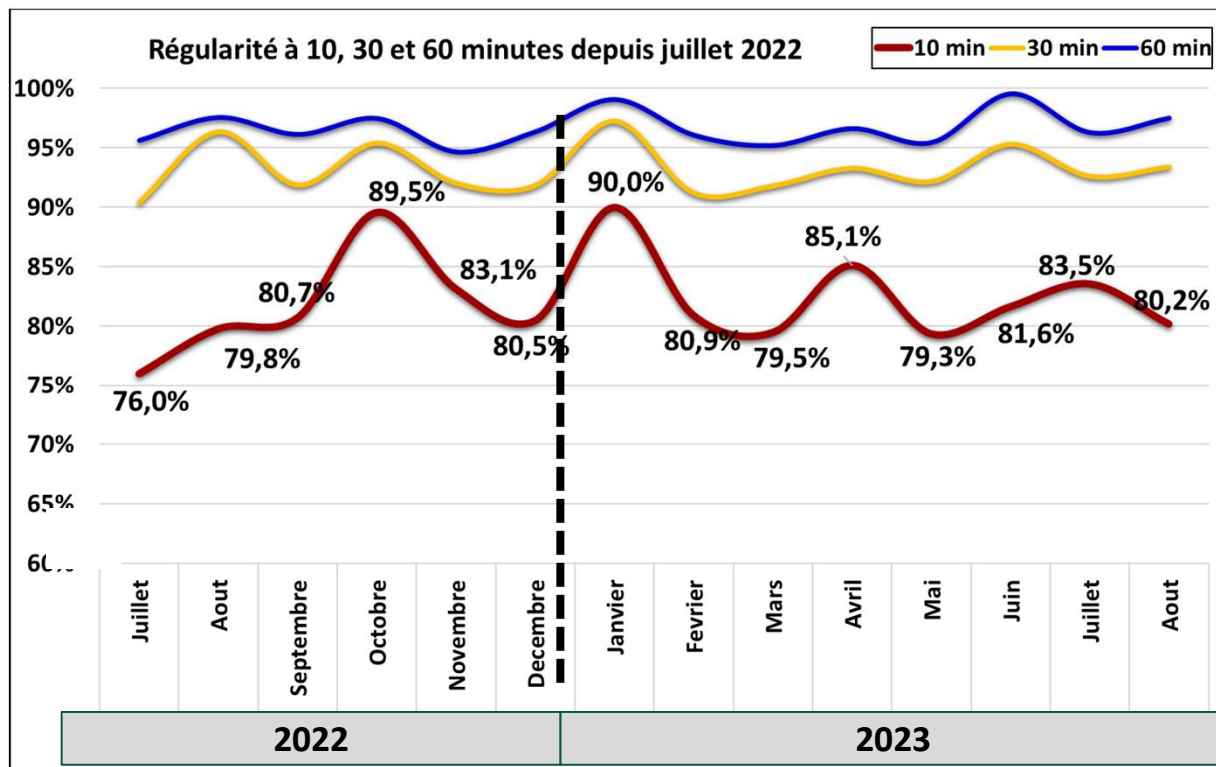
Information aux voyageurs

Satisfaction des voyageurs

Plan d'action SNCF Intercités

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Régularité (1/2)



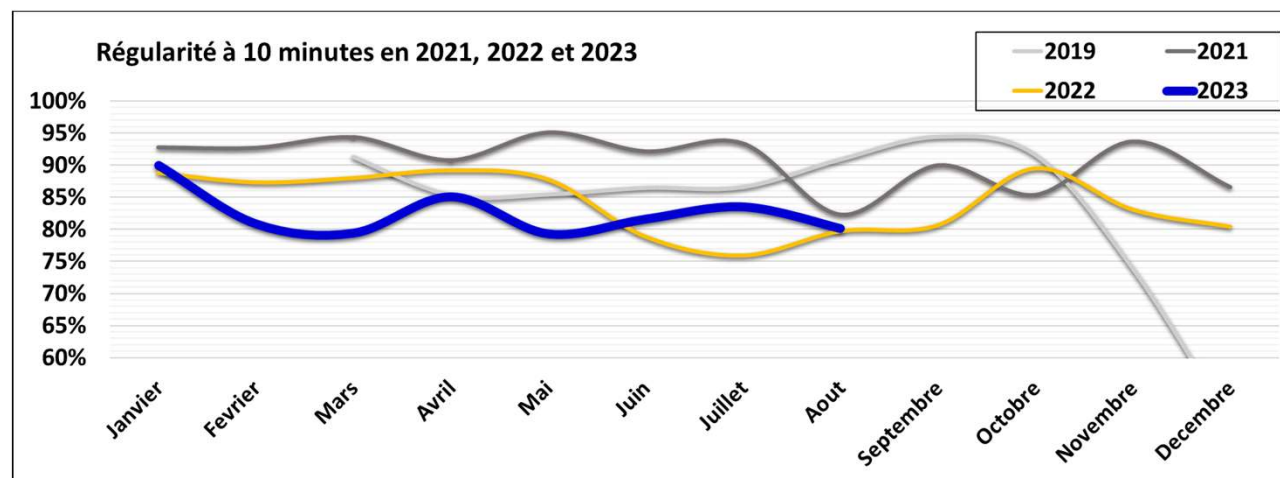
Une régularité en dents de scie

- Une régularité en progression sur la fin de l'année 2022
- Des mois de février et mars 2023 impactés respectivement par des dérangements d'installation et des accidents de personnes, et par des heurts d'animaux et de fortes pluies
- Une amélioration constante entre mai et juillet, avec des actes de malveillance en mai et des orages en juin
- Des retards essentiellement liés au gestionnaire d'infrastructure (43%) et à des causes externes de type malveillance, intempéries et autres entreprises ferroviaires (41%)

Régularité (2/2)

* jusqu'au mois d'août 2023 inclus

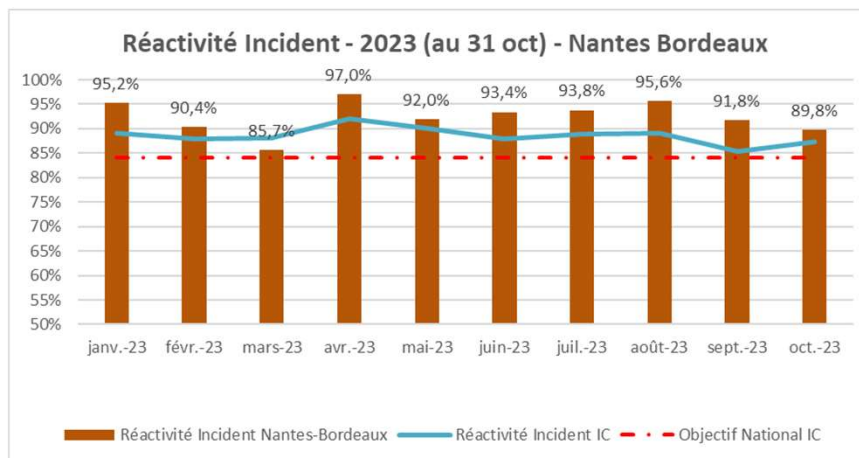
Régularité	2021	2022	2023*	Évolution 2023/2022
10 minutes	90%	84%	83%	stable
30 minutes	96%	93%	94%	stable
1h	98%	97%	97%	stable



Moins de grands retards

- Le nombre de retards de plus d'une heure a été globalement stable entre 2021 et 2022, mais il baisse en 2023 [86 en 2022, contre 55 cette année (jusqu'à septembre inclus)]
- Une hausse des causes de retard liées au gestionnaire d'infrastructure (6,2 points d'irrégularité en 2022, vs 7,7 points en 2023)

Information aux voyageurs



Cumul
2023

	Nantes - Bordeaux	Intercités
Réactivité Incident	92,5%	88,5%
Nombre de circulations <small>Reprise dans le calcul</small>	1185	13847

- La réactivité Incident qui consiste à s'assurer, dès lors qu'un client subit un retard en ligne, que l'information aux voyageurs est diffusée dans les 10 minutes, a été supérieure à la moyenne Intercités et nettement au-dessus des objectifs fixés avec l'autorité organisatrice.
- Côté gares origines de la ligne, la réactivité des deux gares origines est bonne depuis le début de l'année 2023 : 75,1% pour Bordeaux-Saint-Jean et 72,7% pour Nantes. Des efforts sont à maintenir afin de progresser d'un point de vue supervision de la préparation de nos trains sous gare.
- L'accompagnement des différents acteurs de l'information voyageurs, à travers la réévaluation des processus et des gestes métiers, ont permis de limiter les répercussions ou les difficultés liées aux plans de transports adaptés et/ou perturbés.

Satisfaction des voyageurs

	Résultats satisfaction clientèle			
	2020	2021	2022	Évolution 2020/2022
Rapport qualité / prix	79%	86%	83%	+4 points
Satisfaction client globalité du voyage	82%	93%	86%	+4 points
Satisfaction client globale à bord	88%	95%	91%	+ 3 points
Satisfaction propreté des toilettes	76%	85%	85%	+ 9 points
Visibilité chef de bord	62%	65%	79%	+17 points
Qualité information chef de bord	98%	97%	95%	-3 points
Disponibilité chef de bord	98%	96%	91%	-7 points

Depuis 2020 et avec 8 circulations par jour, soit un A/R supplémentaire et des taux d'occupations records, les résultats de satisfaction client sont en progressions sur la majorité des items.

La satisfaction liée aux Chefs de bord est en baisse (95% de satisfaction sur la qualité d'information et 91% sur la disponibilité de ce dernier...). Ces résultats mettent en relief les difficultés rencontrées en cas d'aléas.

Les plans d'action sur la relation client sont en cours de mise en œuvre et vont concourir à inverser cette tendance. La généralisation des annonces touristique et la prise de congé à bord y participe

Plan d'actions sur la qualité de service

Fiabilisation et optimisation de l'offre et du matériel

- **Veille systématique** sur chaque défaillance matériel pour maintenir dans le temps le haut niveau de fiabilité et de confort client (toilettes, ...)
- Mise en œuvre d'un **Système d'Information Voyageurs enrichi**, comprenant des informations touristiques et une carte du trajet.

Standardisation des gestes de service

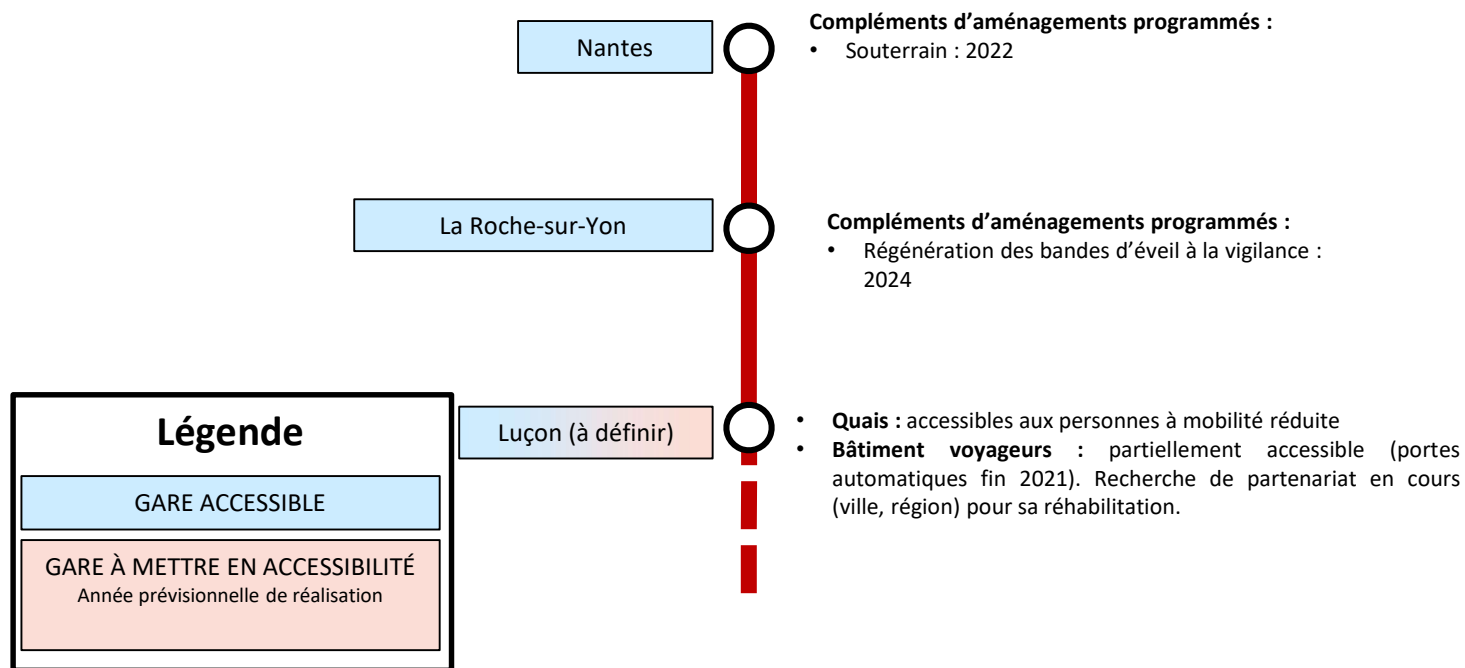
- Déclinaison d'**objectifs à l'équipe** sur la relation et l'information aux clients
- Déclinaison de **gestes métier spécifiques à la ligne et au matériel** auprès des chefs de bord, pour accroître l'efficacité de leurs actions. Généralisation des annonces touristique et green. Prise de congé à bord et à quai en gare terminus.
- Management très resserré des agents et accentué sur le **volet serviciel**

Focus sur l'Information aux voyageurs

- **Gestion proactive** des situations d'inconfort des clients par le personnel de bord (dépannage, remplacement)
- **Fiabilisation** de la gestion des situations perturbées par les chefs de bord (coordination entre supervision et chefs de bord, maîtrise des outils, prise de parole)
- Fiabilisation de l'affichage des **compositions de trains** dans les gares intermédiaires, action toujours en cours

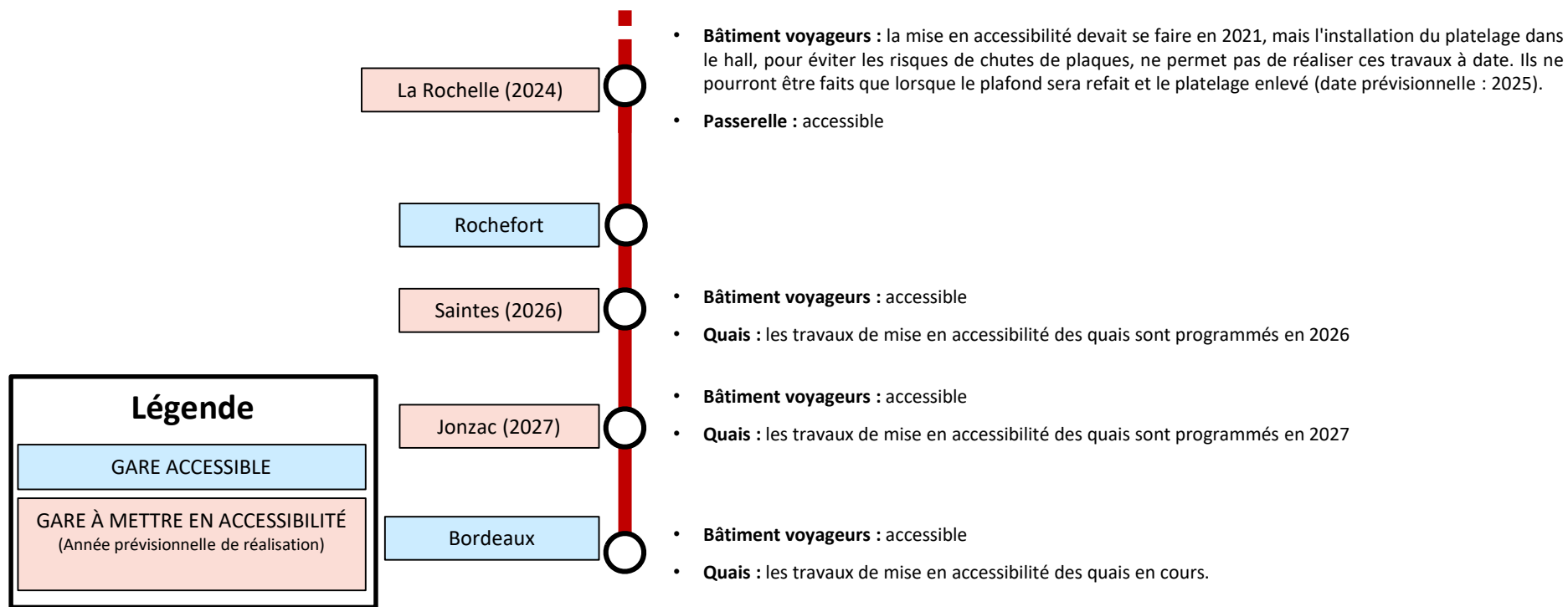
Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Programme prévisionnel de mise en accessibilité des gares desservies par le TET



Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Programme prévisionnel de mise en accessibilité des gares desservies par le TET



4. Travaux

État général de l'infrastructure

Travaux majeurs en 2024

État général de l'infrastructure

Ligne passée dans le réseau structurant Prise en charge des opérations de régénération à partir de 2024 entre La Roche-sur-Yon et Bordeaux

Plan du réseau de la ligne. Crédits : SNCF Réseau



Nantes – La Roche-sur-Yon :

- Double voie - Système de signalisation blocks automatiques lumineux et à permissivité restreinte
- Voie électrifiée en 25 000V
- Bon état des voies (régénération 2019)

La Roche-sur-Yon – La Rochelle :

- Voie unique - Système de signalisation blocks automatiques à permissivité restreinte
- Voie non électrifiée
- Voie neuve (modernisée en 2020/21)

La Rochelle – Saintes :

- Double Voie - Système de signalisation block manuel Nantes–Bordeaux
- Voie non électrifiée
- État des voies satisfaisant

Saintes – St-Mariens – St-Yzan :

- Double voie - Système de signalisation block automatique à permissivité restreinte
- Voie non électrifiée
- État des voies dégradé

L'infrastructure est de bonne qualité, régénération des voies en 2019

Un axe dense entre Nantes et Clisson avec une interaction forte entre les différents trafics (Péri Urbain , longue distance)

Une ligne sensible aux aléas, de nombreux PN et des dérangements de signalisation.

Les infrastructures ont été modernisées en 2020 et 2021: la voie est neuve et le système d'exploitation est fiable.

Une bonne performance des circulations sur le tronçon La Roche-sur-Yon–La Rochelle depuis sa réouverture fin juillet 2021 : +4 points de régularité entre 2019 et 2022

Un renouvellement voie ballast a été fait en 2004

Le système de signalisation est vieillissant entrainant de souplesse d'exploitation.

L'état de la voie impose des ralentissements de vitesse importants dans les 2 sens de circulation.

Des opérations de régénération sont nécessaires

Pas de Travaux majeurs prévus en 2024

Travaux majeurs prévus en 2025 : impacts sur l'axe

Sur Saintes – Bordeaux et sous réserve de validation du schéma directeur

Travaux Voie (V2) entre Beillant et Pons :

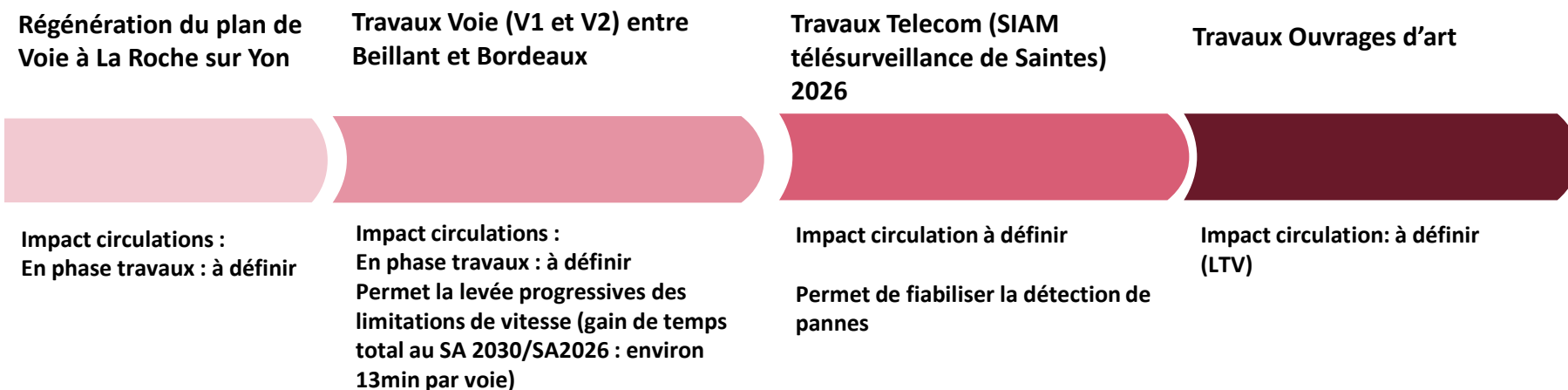


Impact circulations en phase travaux : à définir

Permet la levée d'une limitation permanente de vitesse au SA 2026 (gain estimé V2 de 6 min environ)

Travaux majeurs en 2026 et au delà : impacts sur l'axe

schéma directeur en cours de validation – période 2026-2030+



Travaux majeurs envisagés au-delà de 2027

Sur La Rochelle - Saintes:

Modernisation de la signalisation entre La Rochelle et Saintes

Ajout de 2 communications au sud de La Rochelle

Impact circulations :
En phase travaux : à définir
A terme: passage de Block manuel à Block Automatique lumineux entre La Rochelle et Rochefort, et Block automatique à permissivité restreinte entre Rochefort et Saintes

CPER 2023-2027 : 35M€

Impact travaux :
En phase travaux : à définir
A terme : permet des départs/arrivées simultanées depuis/vers Niort et Saintes

CPER 2023-2027 : 20M€

Travaux majeurs envisagés au-delà de 2027

Entre St Mariens et Bordeaux, dans le cadre du SERM:

Origine Terminus de St
Mariens

Electrification partielle ou
totale de l'axe St Mariens
Bordeaux

Déploiement du Block
Automatique Lumineux entre
St Mariens et St André de
Cubzac

Amélioration de la Bifurcation de
La Grave d'Ambarès



Impact circulations :
En phase travaux : à définir
A terme : modernisation du
poste, ajout d'itinéraires

CPER 2023-2027 : 88M€

Impact travaux :
En phase travaux : à définir
A terme: pour permettre a
circulation de trains
électriques ou à batterie sur
l'axe

Impact travaux :
En phase travaux : à définir
A terme: augmenter la capacité
sur la section de ligne (auj.
BAPR)

CPER 2023-2027 : 37,3M€

Impact travaux :
En phase travaux : à définir
A terme: augmenter la capacité sur
la section de ligne

CPER 2023-2027 : 5M€

CPER 2028-2032 : à définir

5. Perspectives de moyen terme

Matériel roulant

Mise en concurrence

Matériel roulant

15 rames Coradia 6 caisses

livrées au deuxième semestre 2017 et mutualisées pour les deux lignes TET Nantes-Bordeaux et Nantes-Lyon

À venir : équipement de ces 15 rames en équipement WiFi

- L'État est l'autorité organisatrice initiatrice du projet d'équipement Wifi pour les rames Régiolis / Coradia d'Alstom
- 3,5 M€ pour les 15 rames Coradia TET financés par l'État
- Étude terminée par Alstom en 2022
- Fin de la livraison des rames TET équipées : 15 décembre 2023

Appel d'offres Lot A TET

État d'avancement de la procédure en cours (Lot A) :

Date	Étape
22 mars 2022	Publication de l'avis de pré-information
2 ^e trimestre 2022	Sourçage avec les candidats potentiels
16 septembre 2022	Publication de l'avis d'appel public à concurrence
31 octobre 2022	Sélections des candidatures
7 avril 2023	Publication du DCE initial
6 septembre 2023	Remise des premières offres
4 ^e trimestre 2024	Signature du contrat avec l'exploitant choisi
SA 2027	Début de l'exploitation par l'exploitant choisi

MERCI

Annexes

La desserte en 2023

N° moyen de transport		3831	3833	3835	3837
Point de parcours	Origine	NANTES	NANTES	NANTES	NANTES
	Destination	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN
	Durée du parcours	04:12:0	04:12:0	04:12:0	04:12:0
	Distance du parcours KM	373	373	373	373
	NANTES	NS	07:55	11:55	15:55
	LA ROCHE SUR YON	LR	08:35/36 ³	12:35/36 ³	16:35/36 ³
	LUÇON	L	08:58 ³ /00	12:58 ³ /00	16:58 ³ /00
	LA ROCHELLE VILLE	LR	09:39 ³ /43 ³	13:39 ³ /43 ³	17:39 ³ /43 ³
	ROCHEFORT	RC	10:03 ³ /05 ³	14:03 ³ /05 ³	18:03 ³ /05 ³
	SAINTES	SS	10:32 ³ /34 ³	14:32 ³ /34 ³	18:32 ³ /34 ³
JONZAC	JO	11:10/11	15:10/11	19:10 ³ /11 ³	
BORDEAUX-SAINT-JEAN	BX	12:07	16:07	20:07	

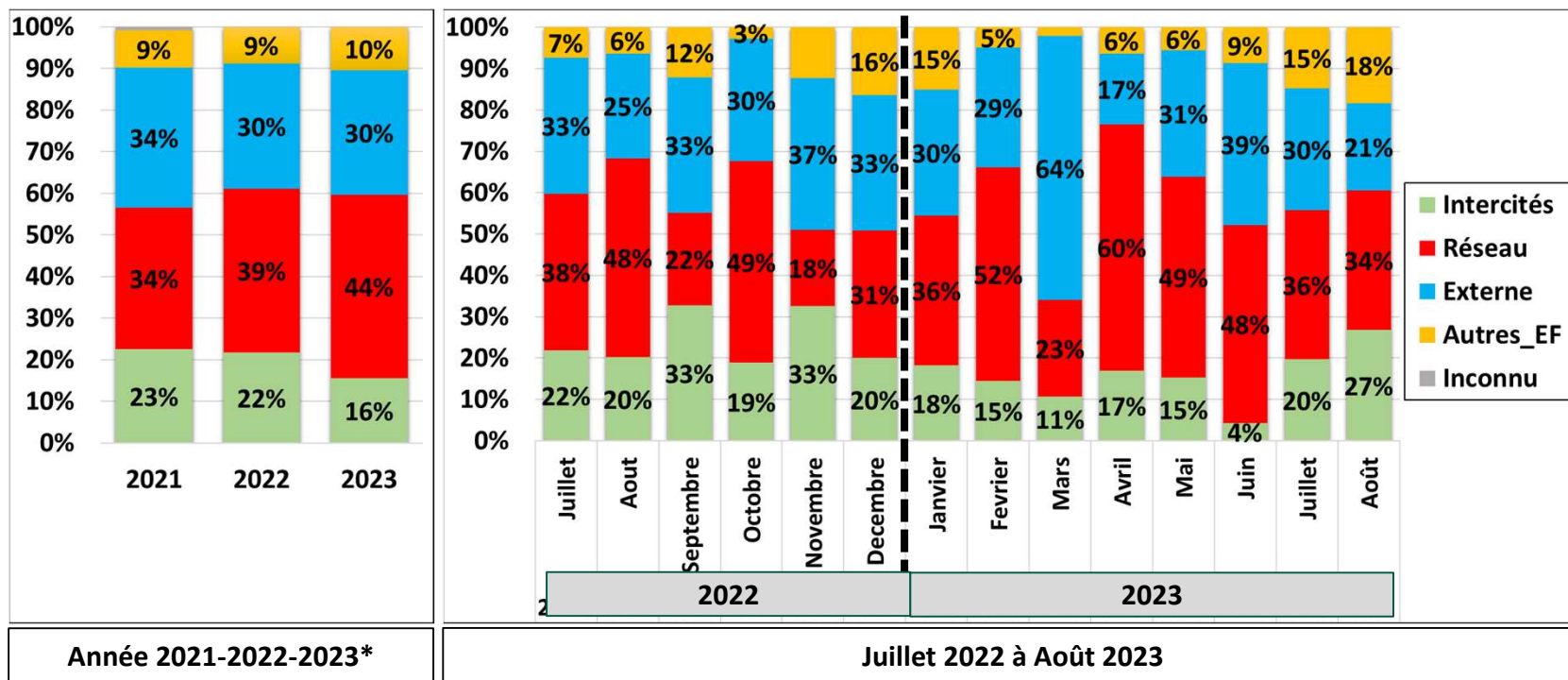
La desserte en 2023

N° moyen de transport		3852	3854	3856	3858	
Point de parcours	Origine	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BORDEAUX-SAINT-JEAN	
	Destination	NANTES	NANTES	NANTES	NANTES	
	Durée du parcours	04:12:0	04:12:0	04:12:0	04:12:0	
	Distance du parcours KM	373	373	373	373	
	BORDEAUX-SAINT-JEAN	BX	07:53	09:53	13:53	17:53
	JONZAC	JO	08:40/41	10:40/41	14:40/41	18:40/41
	SAINTES	SS	09:23 ³ /25 ³	11:23 ³ /25 ³	15:23 ³ /25 ³	19:23 ³ /25 ³
	ROCHEFORT	RC	09:54/56	11:54/56	15:54/56	19:54/56
	LA ROCHELLE VILLE	LR	10:15 ³ /19 ³	12:15 ³ /19 ³	16:15 ³ /19 ³	20:15 ³ /19 ³
	LUÇON	L	10:58 ³ /00	12:58 ³ /00	16:58 ³ /00	20:58 ³ /00
	LA ROCHE SUR YON	LRY	11:22 ³ /24	13:22 ³ /24	17:22 ³ /24	21:22 ³ /24
	NANTES	NS	12:05	14:05	18:05	22:05

Correspondances par gare

Gare	Taux de correspondance	
	À la montée	À la descente
BORDEAUX ST JEAN	34 %	35 %
JONZAC	3 %	2 %
LA ROCHE SUR YON	3 %	3 %
LA ROCHELLE VILLE	6 %	9 %
LUÇON	0 %	0 %
NANTES	10 %	14 %
ROCHEFORT	0 %	0 %
SAINTE	6 %	9 %

Causes de retard > 10 minutes



Année 2021-2022-2023*

Juillet 2022 à Août 2023

* jusqu'au mois d'août 2023 inclus

Les grands retards > 1h

* jusqu'au mois d'août 2023 inclus

	Retards entre 1 et 2h	Retards >2h	Causes de retard
2023*	32	10	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 16 janvier : vents violents sur la façade atlantique ➤ 13 février : heurt d'une personne au nord de La Rochelle ➤ 20 février : panne d'un train de fret au nord de La Rochelle ➤ 17 mars : heurt avec des animaux au nord de La Rochelle ➤ 5 avril : bagage abandonné potentiellement dangereux à Bordeaux ➤ 20 avril : acte de malveillance à St-André-de-Cubzac ➤ 1^{er} mai : panne d'un train de fret au sud de Nantes ➤ 2 mai : panne d'un TET Nantes-Bordeaux ➤ 4 mai : manifestation sur les voies à Saintes ➤ 11 mai : acte de malveillance au nord de La Rochelle ➤ 8 juillet : panne d'un TER entre La Rochelle et Saintes ➤ 12 juillet : alerte à la bombe sur un TET Nantes-Bordeaux ➤ 21 août : problème matériel à Cenon
2022	34	15	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 24 août : pannes matériel et dérangements d'installation tout au long du parcours ➤ 4 septembre : heurt avec des animaux à Montendre ➤ 23 octobre : intempéries (vent) à Rochefort et malveillance à Saintes ➤ 6 novembre : accident de personnes à Beillant ➤ 10 novembre : heurt d'une personne au sud de Nantes ➤ 14 novembre : panne matériel à Nantes ➤ 11 décembre : acte de malveillance à La-Roche-sur-Yon
2021	29	4	

Suppressions opérationnelles

Un nombre de suppressions en hausse en 2022

- **15 suppressions en avril**, en grande partie à cause d'un fontis découvert entre Saintes et Rochefort et de vents violents
- **10 suppressions en novembre** dont 6 à cause d'accidents de personne

Un nombre de suppressions stable en 2023

- **10 suppressions à cause de heurts** avec des personnes, des animaux ou des voitures
- **4 suppressions à cause du vent**

Nombre de suppressions	2021	2022	2023*
Total	20	47	26
Intercités	14	24	4
Réseau	2	8	0
Externe	4	15	22

Taux de suppression	2021	2022	2023*
	1,1%	1,8%	1,7%

* jusqu'au mois d'août 2023 inclus

