



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE CHARGE DES TRANSPORTS

Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer

Direction des services de transports

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

Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire

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

Année 2016

Rapport d'exécution

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

Année 2016

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 27 février 2017, l'État et SNCF Mobilités ont signé une nouvelle convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire (TET) pour les années 2016 à 2020. Celle-ci définit les obligations de service public que SNCF Mobilités, en tant qu'exploitant, doit assurer pour l'ensemble des trains d'équilibre du territoire, en matière notamment de desserte des gares, de fréquence, de qualité de service, de maintenance et de régénération du matériel roulant existant. Elle prévoit l'exploitation d'une trentaine de lignes de transport de moyenne et longue distance, répondant à des demandes de déplacement variées, regroupant les trains exploités par SNCF Mobilités sous l'appellation Intercités. La convention encourage à améliorer la qualité de service pour les voyageurs quotidiens des TET, et prévoit une compensation annuelle en contrepartie des coûts supportés.

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 quatre parties.

Il expose en premier lieu le contexte de l'année 2016 pour les TET, puis les obligations de service public attribuées exclusivement à SNCF Mobilités, détaille ensuite les modalités du versement de la compensation financière, avant de dresser le bilan pour l'année 2016 de la qualité et de l'efficacité de l'offre conventionnée réalisée.

SOMMAIRE

I. Un nouveau conventionnement depuis l'année 2016.....	4
a. La convention d'exploitation 2016-2020.....	4
b. Reprise de lignes par les régions.....	4
c. Cas particulier des trains de nuit.....	4
II. Les obligations de services publics.....	6
a. Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Mobilités.....	6
b. Les obligations de service public sont définies par la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire.....	6
c. Les obligations de service associées à l'offre de référence.....	7
d. La continuité du service.....	7
e. Les obligations de qualité de service.....	7
f. Les principales évolutions conventionnelles en 2016.....	7
III. La Compensation octroyée par l'Autorité organisatrice des TET.....	9
a. Les charges d'exploitation.....	9
b. Les produits d'exploitation.....	9
c. Un plan pluriannuel d'investissement pour la rénovation du matériel roulant existant.....	9
IV. Bilan de la qualité et de l'efficacité de l'offre de service réalisée en 2016.....	11
a. Bilan sur l'offre TET réalisée en 2016.....	11
b. Une attention particulière portée à la qualité du service offert dans le cadre de la convention.....	12
c. Des indicateurs de performance financière pour évaluer l'efficacité de l'offre.....	14
Annexe 1 : Organisation et fonctionnement de la Mission autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire.....	17
Annexe 2 : Offre réalisée par ligne et direction déléguée de l'activité Intercités.....	18
Annexe 3 : Ponctualité terminus par ligne.....	19

I. UN NOUVEAU CONVENTIONNEMENT DEPUIS L'ANNÉE 2016

La précédente convention arrivant à échéance fin 2015, il était nécessaire de bâtir une nouvelle convention à partir de l'année 2016. Ce travail a été effectué selon la feuille de route du Gouvernement pour l'avenir des TET du 7 juillet 2015. Dans ce cadre, des discussions ont été menées avec les régions sous l'égide du Préfet François Philizot afin de recentrer le périmètre des TET et d'imprimer ainsi une nouvelle dynamique pour cette offre de transports.

Ce processus a abouti d'une part à la signature le 27 février 2017 d'une nouvelle convention d'exploitation pour les années 2016 à 2020 entre l'État et SNCF Mobilités, d'autre part à la conclusion de six accords avec six régions différentes pour la reprise de lignes TET correspondant à une offre plutôt régionale que nationale.

a. [La convention d'exploitation 2016-2020](#)

Cette convention tient compte des différentes mesures engagées par l'État pour moderniser et redresser l'offre TET, sur la base des préconisations de la commission « TET d'avenir » présidée par Philippe Duron, et les résultats des négociations engagées avec les régions entre 2015 et 2017, conduisant plusieurs d'entre elles à devenir autorités organisatrices de lignes aujourd'hui TET. Elle tient également compte des préconisations de l'audit que le Gouvernement avait confié à l'inspection générale des finances et au Conseil général de l'environnement et du développement durable, dont le contenu a été rendu public en juillet 2016, en vue d'améliorer l'efficacité économique des TET. Les efforts de l'opérateur en matière de productivité, de transparence et de dynamisme commercial y sont également inscrits. Elle intègre donc les progrès attendus de la part de l'opérateur, tant en termes de qualité du service que de redressement de l'équilibre économique.

b. [Reprise de lignes par les régions](#)

Il n'y a pas eu de reprise de lignes par les régions en 2016. Le processus ne démarre qu'en 2017 et se poursuit sur les années 2018 à 2020.

c. [Cas particulier des trains de nuit](#)

Les travaux de la commission « TET d'avenir » ont montré que le modèle économique des lignes TET de nuit n'était plus viable. Ces lignes se heurtent à de fortes baisses de fréquentation, dues notamment au développement de l'offre aérienne et de certains TGV qui rendent possibles des départs tôt le matin et des retours tard le soir, ainsi que de la généralisation d'hébergements bon marché rendant compétitifs un déplacement de jour et une nuit sur place. Leurs déficits d'exploitation sont devenus trop importants vis-à-vis du nombre de voyageurs transportés : ces lignes représentent 25 % du déficit des TET, alors qu'elles ne correspondent qu'à 3 % des voyageurs transportés, et chaque billet vendu nécessite plus de 100 € de subventionnement public en moyenne.

Parmi les lignes de nuit conventionnées par l'État, la commission a identifié des lignes d'aménagement du territoire, indispensables en raison de l'absence d'une offre alternative suffisante pour les territoires

concernés. Il s'agit des lignes de nuit desservant depuis Paris : Briançon, Rodez et Latour de Carol, que le Gouvernement a décidé de maintenir dans le cadre de la convention avec SNCF Mobilités. Les autres lignes de nuit, desservant des territoires qui bénéficient d'offres alternatives de mobilité de bon niveau, ou qui se sont améliorées avec la mise en service des nouvelles Lignes à Grande Vitesse, ne seront progressivement plus financées par l'État.

Toutefois, sur ces lignes, le Gouvernement a souhaité permettre à tous les opérateurs ferroviaires de proposer, pour leur propre compte, de nouveaux schémas d'exploitation innovants. Ces schémas d'exploitation pouvaient également inclure toute autre ligne que les opérateurs jugeraient économiquement pertinente. Un appel à manifestation d'intérêt en vue de l'exploitation de lignes de nuit de transport ferroviaire de voyageurs a donc été lancé le 1^{er} avril 2016, afin de mesurer l'intérêt d'opérateurs de marché pour l'exploitation d'une offre ferroviaire de nuit en France. À l'échéance fixée au 24 juin 2016, aucune réponse constituant une manifestation d'intérêt n'a été reçue.

Le Gouvernement a donc décidé de ne plus financer l'exploitation de ces lignes et, en l'absence de proposition de reprise ou de financement tiers, SNCF Mobilités a en conséquence été amenée à interrompre les services de nuit sur une période s'étalant du 1^{er} octobre 2016 au 12 décembre 2017.

Ainsi, pour l'année 2016, les lignes de nuit Paris-Bourg-Saint-Maurice/Saint-Gervais-les Bains et Luxembourg/Strasbourg-Cerbère-Port Bou/Nice ont été fermées le 1^{er} octobre.

II. LES OBLIGATIONS DE SERVICES PUBLICS

a. [Les obligations de service public sont exclusivement attribuées à SNCF Mobilités](#)

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 Mobilités, formalisé par la convention TET du 27 février 2017, conclue pour les années 2016 à 2020.

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

Le cahier des charges de SNCF Mobilités a été modifié¹ 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 Mobilités. Conformément aux dispositions de l'article 4 du règlement OSP, la convention définit notamment sa durée, la consistance des services, les conditions de leur exploitation, les modalités de leur financement, y compris pour ce qui concerne le financement du matériel roulant affecté à cette exploitation, ainsi que les principes et les règles de leur tarification. Elle indique les dessertes assurées, la fréquence des circulations, les objectifs de qualité de service et les prestations inhérentes au voyage devant être proposées. Elle précise les catégories des charges liées à la fourniture des services et leurs modalités d'évaluation.* »

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

Les obligations de service public sont définies dans la convention d'exploitation des trains d'équilibre du territoire du 27 février 2017.

Selon les termes de l'article **1.3** 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 et de préparer le renouvellement de la convention d'exploitation des TET.

L'annexe 1 de la convention recense les lignes exploitées à l'entrée en vigueur du service annuel (SA) 2016, les principales gares desservies et les temps de parcours de référence. Elle décrit l'offre en vigueur en 2016 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

¹ Décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la SNCF modifié par le décret n°2011-914 du 29 juillet 2011, lui-même modifié en 2016 par le décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités.

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 **2.2.1** de la convention d'exploitation des TET, toute modification de la consistance de l'offre de service définie à l'article **2.1** et aux annexes 1 et 2 de la convention est soumise à la concertation préalable des parties à la convention.

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

L'offre conventionnée est définie par des niveaux de prescription différenciés en termes de fréquence, de schémas de desserte mais aussi de services associés à l'offre de référence décrits à l'article **3.1** de la convention d'exploitation des TET : distribution des titres de transport et système billettique de l'exploitant (article **3.1.1**), information des voyageurs (article **3.1.2.1**), services en gares et dans les points d'arrêts (article **3.1.3**), services à bord (article **3.1.4**), accompagnement et sûreté des voyageurs (article **3.1.4.3**), accessibilité des personnes à mobilité réduite (article **3.1.5**).

d. La continuité du service

La convention TET applique les dispositions de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 relative à la continuité du service. En cas de perturbation prévisible du trafic, telle que définie à l'article **3.2.3.3**, la convention TET prévoit un plan de transport adapté, ainsi qu'un plan d'information des voyageurs décrits à l'annexe 3 de la convention. Dans les cas autres définis à l'article **3.2.4.1**, la convention prévoit que toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact doivent être prises.

e. Les obligations de qualité de service

L'article **3.3** de la convention d'exploitation prévoit que « *l'exploitant exécute le service conformément aux critères de qualité définis par l'Autorité organisatrice* ». Le bilan de l'exercice 2016 en matière d'offre et de qualité de service offert est détaillé au titre IV.

f. Les principales évolutions conventionnelles en 2016

Les lignes de nuit Paris-Bourg-Saint-Maurice/Saint-Gervais-les-Bains et Luxembourg/Strasbourg-Cerbère-Port Bou/Nice ont été fermées le 1^{er} octobre 2016.

Concernant l'offre de jour, à compter du service annuel 2016 :

- Compte tenu de l'allongement important des temps de parcours (50 minutes entre Nantes et Bordeaux) dû à l'état dégradé de la voie, qui rend impossible le maintien de l'ensemble des trains actuels à des horaires attractifs commercialement, les antennes Quimper – Nantes et Bordeaux – Toulouse de la ligne Nantes-Bordeaux ont été supprimées. La desserte est donc limitée au tronçon Nantes-Bordeaux avec 3 allers-retours quotidiens complétés par un aller-retour entre Bordeaux et La Rochelle.
- Compte tenu de la baisse de fréquentation des trains et de l'offre concurrente à grande vitesse Paris-Perpignan-Barcelone, l'antenne Toulouse-Cerbère-Port Bou de la ligne Paris-Limoges-Toulouse a été supprimée.

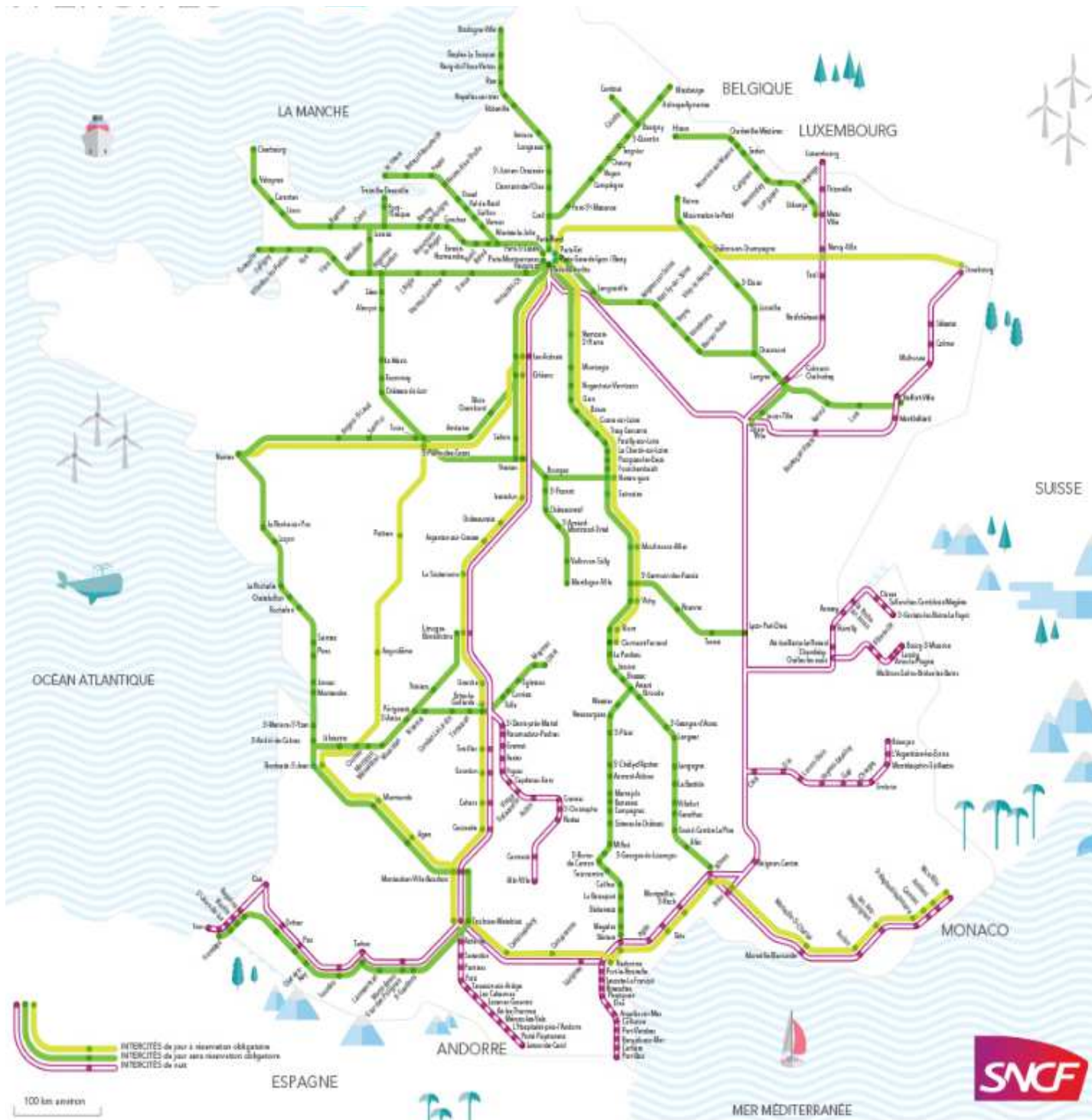


Figure 1 - Carte des dessertes TET de jour et de nuit au service annuel 2016² (source SNCF Intercités 2016)

² Des lignes Intercités non conventionnées par l'État, dites « 100 % Eco », figurent également sur la carte : Paris-Bordeaux, Paris-Strasbourg et Paris-Nantes

III. LA COMPENSATION OCTROYÉE PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TET

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement européen OSP, le contrat de service public signé le 27 février 2017 pour les années 2016 à 2020 et extensible à 2023 entre la SNCF et l'État prévoit le versement d'une compensation par l'État à SNCF Mobilités 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 2016 à 2020. Pour l'année 2016, son montant a été porté à 400 M€ pour tenir compte de l'augmentation du déficit d'exploitation. Ce déficit est établi à partir des charges et produits d'exploitation décrits ci-après.

a. 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 activités ferroviaires et routières (ARAFER), 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 **6.2.1.2.2**, recouvrent les amortissements et frais financiers pour les investissements réalisés par l'exploitant pour la transformation et/ou la modernisation du matériel roulant avant la signature de la convention TET et ceux réalisés depuis la signature et intégrés au programme pluriannuel d'investissement.

b. Les produits d'exploitation

Les recettes commerciales des TET sont perçues par l'exploitant. En outre, plusieurs compensations tarifaires sont perçues par SNCF Mobilités. 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.

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

Le confort et la qualité du service, attentes légitimes des voyageurs, sont au cœur des préoccupations du Gouvernement. Facteurs majeurs de l'attractivité de l'offre ferroviaire, ils sont un avantage compétitif à renforcer. Or le parc du matériel roulant des trains d'équilibre du territoire est ancien, les locomotives ayant une moyenne d'âge de plus de 33 ans pour les locomotives électriques et de plus de 45 ans pour les

locomotives thermiques, et les voitures ayant 38 ans de moyenne d'âge, et n'offre plus la qualité de service attendue par la clientèle, quand il ne conduit pas à supprimer des circulations. Seuls les automoteurs ont une moyenne d'âge de l'ordre de six ans du fait de la réception des premiers Coradia sur la ligne Paris-Troyes-Belfort.

Dans ce contexte, afin d'assurer le plan de transport prévu par la convention dans le respect des exigences minimales de qualité, il a été défini, dans le cadre de la convention, un plan d'investissement pour la régénération du matériel roulant existant à hauteur d'environ 165 M€ pour la période 2016-2020. Ce plan poursuit les opérations de régénération du matériel roulant qui ont été engagées dans le cadre de la convention 2011-2015.

IV. BILAN DE LA QUALITÉ ET DE L'EFFICACITÉ DE L'OFFRE DE SERVICE RÉALISÉE EN 2016

Étant 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. Six indicateurs définis pour informer le Parlement permettent également de rendre compte de l'efficacité de la prestation rendue dans le cadre de la convention TET.

a. Bilan sur l'offre TET réalisée en 2016

Conformément aux articles 2.1 et 3.2, l'exploitant détermine le taux de réalisation de l'offre conventionnée en soustrayant à l'offre conventionnelle les parcours, exprimés trains x kilomètres (t.km), qui n'ont pu être réalisés en raison d'aléas normaux d'exploitation (desquels sont exclus les perturbations prévisibles du trafic et les cas de force majeure).

Les t.km qui n'ont pu être réalisés en raison des travaux d'infrastructure et pour lesquels SNCF Réseau n'a pas attribué de sillons ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux de réalisation de l'offre. Il en résulte un pourcentage de 1,1 % de suppressions décomptées conventionnellement en 2016, inférieur au seuil des 3 % au-delà duquel une pénalité pour non réalisation de l'offre aurait été appliquée.

En prenant en compte les circulations effectivement décomptées par le gestionnaire d'infrastructure, la réalisation du plan de transport s'établit à 30,6 Mt.km, soit 98,9 % de l'offre conventionnée. Il est rendu compte de cette offre réalisée par ligne en annexe 2 du présent rapport.

Les suppressions d'offre se décomposent comme suit :

- 70 % de suppressions de trains pour des aléas dits normaux : des mouvements sociaux autres que nationaux, des problèmes de matériel, d'infrastructure ou de personnel de l'activité, etc.
- 30 % de suppressions en raison de cas de force majeure : agressions de personnes, de suicides, de trouble de santé des voyageurs, d'obstacles sur les voies ou encore de phénomènes climatiques exceptionnels.

Les principaux événements ayant eu des impacts sur l'offre en 2016

Les mouvements sociaux concentrés entre avril et juillet 2016 ont lourdement impacté le trafic de l'ensemble des lignes TET.

Les travaux sur les infrastructures ont perturbé les circulations en étant à l'origine de nombreux retards par des limitations temporaires de vitesse imposées, et qui se sont répercutés sur la production des services.

L'année 2016 a également été marquée par des événements climatiques exceptionnels qui ont impacté négativement les circulations. Parmi ces événements, nous pouvons mentionner les fortes précipitations du printemps et les chaleurs estivales ayant engendré des pannes matériel et obligé à mettre en œuvre des ralentissements pour préserver les trains. Les dépôts de feuilles mortes sur les voies, responsables du phénomène de patinage/enrayage sur le matériel roulant, ont été la source de nombreux retards et ont pu endommager les systèmes de roulement des trains.

Plus particulièrement :

→ *Ligne Toulouse-Bayonne-Hendaye*

Les nombreuses limitations temporaires de vitesse mises en place par SNCF Réseau sur la partie Hendaye – Bayonne ont perturbé le service. L'allongement des temps de parcours induit a nécessité la limitation du service à Bayonne à compter de juin 2016. À cela se sont ajoutés des travaux de grande envergure menés entre Tarbes et Montréjeau qui ont conduit à la fermeture de la ligne de mi-octobre à mi-décembre.

→ *Ligne Bordeaux – Marseille – Nice*

La desserte a été limitée à Toulouse (et Marmande et Agen) dans le cadre du chantier de la gare de Bordeaux et des opérations à Saint-Macaire.

→ *Ligne Nantes – Lyon*

La desserte a été limitée à un aller-retour d'octobre à fin 2016 entre Lyon et Nevers en raison de travaux d'infrastructure dans le secteur de Vierzon.

→ *Ligne de nuit Paris-Tarbes-Hendaye*

Comme pour la ligne Toulouse-Hendaye, les travaux menés entre Tarbes et Montréjeau ont conduit à la fermeture de la ligne de nuit Paris-Tarbes-Hendaye de mi-octobre à mi-décembre.

→ *Week-ends dits « coups de poing »*

De lourds travaux d'infrastructure rendus nécessaires ont été menés sur six week-ends (contre cinq en 2015) dits « coup de poing » sur l'axe Paris-Limoges-Toulouse et cinq sur l'axe Paris-Clermont-Ferrand. Durant ces périodes, toutes les circulations TET les empruntant ont été interrompues.

b. Une attention particulière portée à la qualité du service offert dans le cadre de la convention

L'AO veille à l'amélioration de la qualité de service des TET à travers le suivi de la ponctualité des trains, du confort et de l'information des voyageurs. À ces trois thèmes s'ajoute la labellisation par ligne dans le cadre de la démarche « Qualités » interne à SNCF Mobilités. L'appréciation de la qualité de service repose sur des critères pertinents, fiables, objectifs et mesurables, des indicateurs centrés sur la perception de la qualité de service sondée auprès des voyageurs.

Huit indicateurs de qualité de service, assortis d'objectifs annuels, concourent à l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

→ *La ponctualité*

La ponctualité des trains est évaluée à travers deux indicateurs pour tenir compte de la spécificité des trains de nuit. La ponctualité des trains, définie relation par relation, est mesurée aux termes de l'annexe 7 de la convention TET en fonction d'un objectif global couvrant l'ensemble du périmètre des TET. Le résultat correspond au cumul annuel de la ponctualité à l'arrivée (terminus) à 10 minutes pour les trains de jour et à

15 minutes pour les trains de nuit, mesurée par l'outil Bréhat de SNCF Mobilités, toutes causes confondues.

La régularité des trains de jour et de nuit s'est dégradée en 2016 pour l'ensemble des raisons invoquées au titre IV.a (principalement des mouvements sociaux en avril et juillet, des conditions climatiques exceptionnelles et un programme ambitieux d'amélioration de l'infrastructure qui a néanmoins de forts impacts sur les circulations des trains). Ainsi, en 2016, la régularité s'est établie respectivement à 87,9 % (89,4 % en 2015) et à 86,9 % (89,3 % en 2015) pour les trains de jour et les trains de nuit.

Les services effectués sont au niveau des objectifs conventionnels imposés à l'opérateur ferroviaire, soit 88 % pour le service de jour et 87 % pour le service de nuit.

	Objectif 2016	Résultats 2016
Ponctualité terminus à 10 min (trains de jour)	88,00 %	87,90 %
Ponctualité terminus à 15 min (trains de nuit)	87,00 %	86,90 %

Source : SNCF Intercités 2016.

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

Des démarches d'amélioration de la régularité sont en œuvre :

- La régularité des trains des lignes Paris-Caen-Cherbourg/Trouville-Deauville et Paris-Rouen-Le Havre s'est dégradée en 2016 et ce malgré les actions du plan dit « Impact » notamment pour des problèmes de production. Aussi, afin de gagner en efficacité, une réorganisation des services a été menée. Depuis, le 1^{er} août 2016, les unités opérationnelles Maintenance, Mouvement de trois sites (Clichy, Les Batignolles, Gare Paris-Saint-Lazare) et de la Supervision Technique de la Flotte sont regroupés au sein d'un même établissement, appelé EPTIC.
- Face à la détérioration de la régularité des trains Bordeaux-Marseille-Nice, qui était déjà médiocre en 2015, SNCF Intercités a lancé en décembre 2016 le plan dit « rebonds ». Ce plan a pour objectif de redresser la régularité de cette ligne structurante de plus de 4 points de régularité d'ici fin 2017. Il associe tous les acteurs de la ligne, transporteurs, SNCF Réseau, en charge de la maintenance et de la circulation sur la ligne.

→ *Le confort voyageur*

Le confort des voyageurs à bord des trains est évalué à l'aune de quatre indicateurs : le confort global, la propreté du train, la propreté des toilettes et les produits de restauration.

Les voyageurs ont été de façon générale moins satisfaits en 2016 de leurs voyages par rapport à l'année précédente. Le taux de satisfaction global s'élève à 84,9 %, soit une diminution de 4 points par rapport à 2015. Cependant, les autres indicateurs sont plus élevés. Les nombreuses perturbations qui ont impacté la circulation des trains sont une des raisons explicitant cette mauvaise performance.

	Objectif 2016	Résultats 2016
Taux de satisfaction voyageur sur la globalité du voyage	80,0%	84,9%
Taux de satisfaction voyageur sur la propreté du train	80,0%	81,1%
Taux de satisfaction voyageur sur la propreté des toilettes	65,0%	51,0%
Taux de satisfaction voyageur sur les produits de restauration à bord	85,0%	87,7%

Source : SNCF Intercités 2016

→ *L'information des voyageurs*

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

En 2016, toutes lignes confondues, le taux de satisfaction voyageur pour l'information reçue en situation normale a atteint 96 % et dépassé l'objectif conventionnel. Il est resté stable par rapport à 2015. En revanche en situation perturbée, le taux de satisfaction pour l'information reçue a fortement chuté passant de 62,7 % en 2015 à 57,5 % en 2016. Pour 2016, ce taux est en dessous de l'objectif conventionnel.

Taux de satisfaction voyageur sur l'information reçue :	Objectif 2016	Résultats 2016
→ situation normale	87,0%	96,0%
→ situation perturbée	60,0%	57,5%

Source : données SNCF Intercités 2016

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

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

Six indicateurs 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 2016 et du projet annuel de performances (PAP) annexé au projet de loi de finances pour 2018.

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

	Unité	2015 Réalisation	2016 Prévision	2016 Réalisation
Contribution à l'exploitation ramenée aux véhicules-kilomètres	€ / véhicules-km	6,14	6,19	8,83
Contribution au matériel roulant rapportée aux véhicules-kilomètres	€ / véhicules-km	3,37	3,37	3,69

Source des données : RAP 2016 et PAP 2018

La contribution à l'exploitation a été calculée à partir de l'écart entre les charges d'exploitation et la somme des produits (produits du trafic et compensations tarifaires). Elle est rapportée au nombre de véhicules-kilomètres et s'élève à 8,83 €/trains.km en 2016, valeur en hausse par rapport à 2015. Cette forte augmentation de l'indicateur par rapport à la réalisation 2015 s'explique en majorité par la hausse de la compensation versée pour prendre en compte l'augmentation du déficit d'exploitation des TET (+30 % en 2016), afin de prendre en compte la diminution des recettes réelles qui se traduit également dans l'augmentation du déficit d'exploitation des TET constaté, dont la trajectoire de la précédente convention 2011-2015 s'était éloignée.

La contribution au matériel roulant est la somme des amortissements et des frais financiers au titre des investissements réalisés dans le cadre d'un programme pluriannuel d'investissements prévu dans la convention et de ceux pour les investissements non amortis à la date de la signature de la convention. Cette contribution est rapportée aux véhicules-kilomètres en se basant sur les véhicules-kilomètres prévus par l'exploitation, soit les trains-kilomètres. Elle s'élève à 3,69 €/trains.km en 2016 en légère hausse par rapport à 2015. L'augmentation de cet indicateur par rapport à 2015 s'explique par la baisse de l'offre réalisée entre 2015 et 2016 avec un maintien de l'effort financier.

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

	Unité	2015 Réalisation	2016 Prévision	2016 Réalisation
Taux de remplissage	%	33	31	34

Source des données : RAP 2016 et PAP 2018.

Le taux de remplissage est le rapport entre le nombre total de voyageurs-kilomètres et le nombre total de véhicules-kilomètres, divisé par le nombre moyen de places offertes par train, soit 600 places. Ce taux est en légère hausse grâce à la politique de mise en place de « petits prix » à partir du printemps 2016 par SNCF Mobilités et l'État, afin de lutter contre le covoiturage et les autocars longue distance. Malgré une baisse du panier-moyen par voyageurs, le remplissage des trains s'est maintenu par rapport à la prévision initiale plus pessimiste.

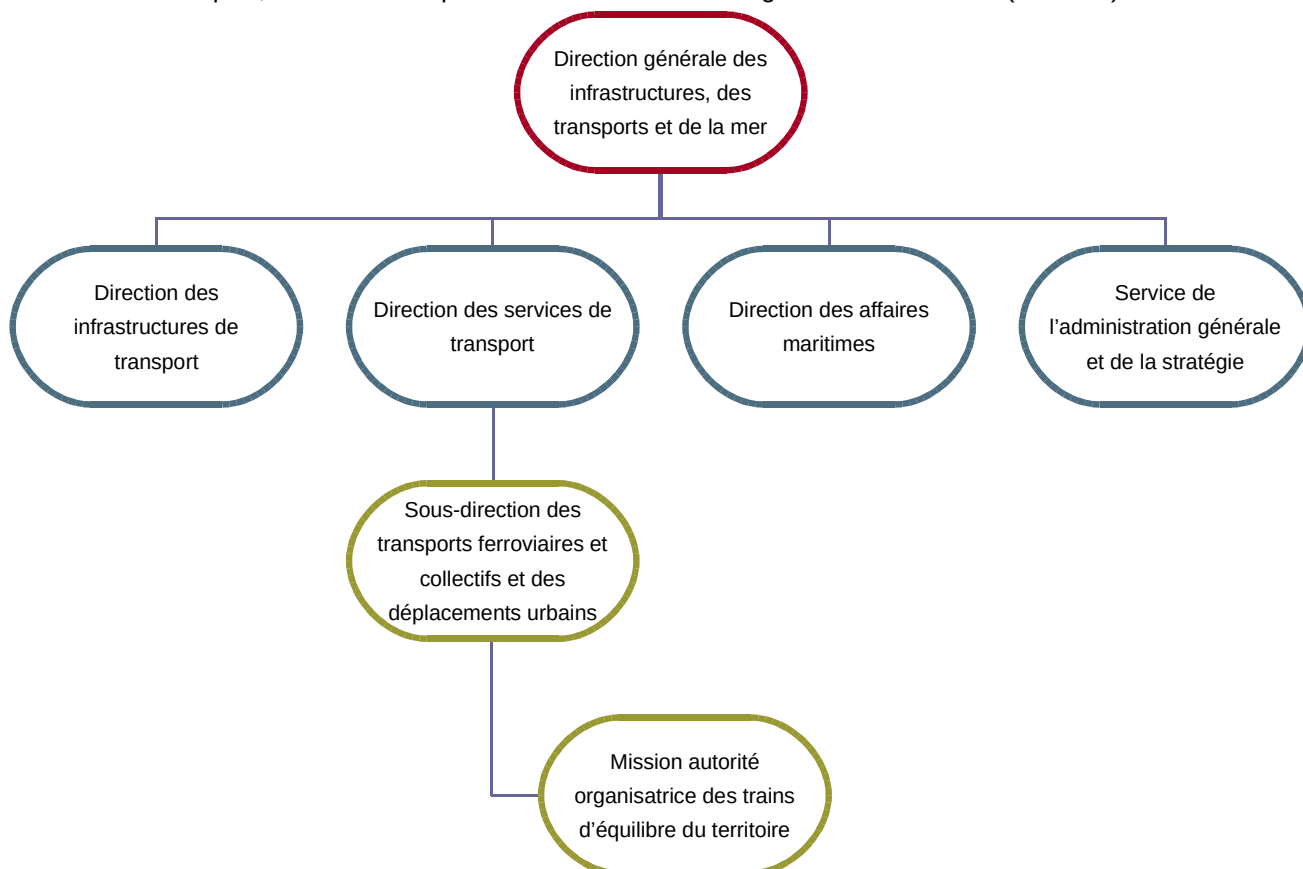
- L'indicateur de régularité (ou ponctualité), qui mesure la proportion des trains de jour arrivant avec moins de 10 minutes de retard, a été complété à compter de 2012 d'un indicateur de la régularité à 15 minutes des trains de nuit afin de renseigner le Parlement sur l'amélioration de la qualité et de la régularité des TET.
- De même, il est rendu compte à compter de 2012 du nombre de trains supprimés du fait d'une défaillance

du matériel roulant, afin de rendre compte de l'intérêt du plan pluriannuel d'investissement mis en œuvre par la convention TET et de l'amélioration de la qualité de service vis-à-vis des voyageurs. En 2016, 0,37 % de trains ont été supprimés en raison d'une défaillance du matériel roulant, contre 0,36 % l'année précédente. Cette valeur de 0,37 % s'explique en raison du vieillissement du matériel roulant dont la moyenne d'âge est déjà très élevée, et des problèmes de maintenance ponctuellement rencontrés en Normandie en début d'année. Elle demeure quasi-stable par rapport à 2015.

- 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 l'article **7.3** de la convention TET.

ANNEXE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA MISSION AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRAINS D'ÉQUILIBRE DU TERRITOIRE

Les compétences de l'État, en qualité d'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, s'exercent au sein de la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) du ministère de la transition écologique et solidaire, 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 (AO TET).



La mission AO TET, chargée du suivi de l'exécution de la convention, est organisée selon 5 portefeuilles de lignes disjoints relevant chacun d'un chef de zone : Nord-Normandie, Est, Centre-Sud (lignes au départ de Paris-Austerlitz), Atlantique-Méditerranée et les lignes de nuit. La mission est également organisée selon des problématiques transversales attribuées aux chargés de zones : le renouvellement du matériel roulant, le suivi de l'offre, la qualité de service et les volets juridique, financier et législatif.

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

Elle assure le suivi du versement de la compensation financière à SNCF Mobilités, et est chargée de préparer le renouvellement de la convention ainsi que celui du matériel roulant.

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

ANNEXE 2 : OFFRE RÉALISÉE PAR LIGNE ET DIRECTION DÉLÉGUÉE DE L'ACTIVITÉ INTERCITÉS

	Réalisation par rapport à l'offre contractuelle	TKm 2016 issus de la facturation de SNCF Réseau
	Bilan annuel Intercités 2016	SNCF
Ligne	%	En milliers de Tkm
PARIS-CAEN-CHERBOURG/TROUVILLE	99,40 %	3274,1
PARIS-EVREUX-SERQUIGNY	99,0%	53,8
PARIS-ROUEN-LE HAVRE	99,1%	2780,1
PARIS-GRANVILLE	99,1%	1208,3
CAEN-LE MANS-TOURS	99,6%	372,2
Total Normandie	99,3%	7688,5
PARIS-LIMOGES-TOULOUSE	99,0%	3796,4
PARIS-ORLEANS-TOURS	99,2%	1534,5
PARIS-BOURGES-MONTLUCON	98,8%	755,4
PARIS-CLERMONT-FERRAND	98,9%	2146,4
PARIS-MONTARGIS-NEVERS	99,0%	601,2
CLERMONT-FD - NIMES	98,0%	193,1
CLERMONT-FD - BEZIERS	96,4%	241,3
Total Paris Centre Sud	98,9%	9268,2
PARIS-TROYES-BELFORT	98,9%	1973,7
REIMS-DIJON	99,3%	28,3
HIRSON-CHARLEVILLE-METZ	97,2%	169,4
PARIS-AMIENS-BOULOGNE	99,2%	1439,4
PARIS-ST QUENTIN-MAUBEUGE/CAMBRAI	98,8%	1270,6
Total Nord Est	98,9%	4881,4
NANTES - BORDEAUX	98,9%	911,4
TOULOUSE-BAYONNE-HENDAYE	98,2%	740,4
BORDEAUX-MARSEILLE-NICE	98,7%	3178,7
BORDEAUX-LYON	98,5%	263,3
NANTES-TOURS-LYON	98,9%	645,8
Total Atlantique Méditerranée	98,7%	5739,5
PARIS-TARBES-HENDAYE	99,5%	360,5
PARIS-TOULOUSE/RODEZ/ALBI	97,9%	577
PARIS-LATOURE DE CAROL/CERBERE (PORT BOU)	97,1%	651,2
PARIS-SAVOIE	98,8%	232,9
POINTE NEIGE ALPES	100,0%	24,6
PARIS-NICE-BRIANCON	98,8%	839,5
QUADRITRANCHE	98,1%	344,7
Total nuit	98,3%	3030,3
TOTAL	98,90 %	30608

Source : SNCF Intercités et SNCF Réseau 2016

ANNEXE 3 : PONCTUALITÉ TERMINUS PAR LIGNE

La ponctualité terminus est évaluée à 10 minutes pour les trains de jour et à 15 minutes pour les trains de nuit.

Ponctualité terminus à 10 mn pour les trains de jour et à 15 mn pour les trains de nuit	Cumul 2015	Cumul 2016
Libellé relations	% Régularité	% Régularité
PARIS - ROUEN - LE HAVRE	92,2%	91,2%
PARIS - CAEN - CHERBOURG / TROUVILLE-DEAUVILLE	89,3%	87,7%
PARIS - GRANVILLE	89,5%	85,1%
CAEN - LE MANS - TOURS	93,0%	90,7%
Total Normandie (10min)	90,9%	89,2%
PARIS - LIMOGES - TOULOUSE - CERBERE	86,6%	81,5%
PARIS - ORLEANS - TOURS	91,2%	89,7%
PARIS - MONTARGIS - COSNE - NEVERS	89,4%	89,3%
PARIS - BOURGES - MONTLUCON	89,9%	88,9%
PARIS - CLERMONT	88,9%	88,3%
CLERMONT - NIMES	93,1%	90,2%
CLERMONT - BEZIERS	92,7%	95,2%
Total Paris Centre sud (10min)	89,5%	87,7%
HIRSON - CHARLEVILLE - METZ	97,4%	96,7%
PARIS - TROYES - CULMONT - BELFORT	92,1%	90,8%
REIMS - DIJON	95,0%	92,3%
PARIS - AMIENS - BOULOGNE	89,6%	90,7%
PARIS - ST QUENTIN - MAUBEUGE / CAMBRAI	89,7%	90,7%
Total Nord Est (10min)	91,0%	91,1%
BORDEAUX - MARSEILLE - NICE	74,2%	73,7%
QUIMPER - NANTES - BORDEAUX - TOULOUSE	82,8%	72,6%
BORDEAUX - LYON	94,7%	93,1%
NANTES - TOURS - LYON	85,4%	89,7%
TOULOUSE - HENDAYE	90,3%	79,5%
Total Méditerranée Atlantique (10min)	82,8%	78,4%
PARIS - BRIANÇON - NICE	80,1%	76,7%
PARIS - NICE	NA	NA
PARIS - BOURG-SAINT-AURICE / SAINT-GERVAIS	93,2%	93,1%
PARIS - LA TOUR DE CAROL	90,9%	91,0%
PARIS - TOULOUSE / RODEZ / CARMAUX / ALBI	95,1%	93,0%
PARIS - TARBES - HENDAYE	89,7%	80,1%
LUXEMBOURG / STRASBOURG - CERBERE / NICE	87,6%	85,7%
Total Nuit (15 min)	89,3%	86,9%
Total Intercités jour (10 min)	89,4%	87,9%
Total Intercités nuit (15min)	89,3%	86,9%
Objectif conventionnel : lignes de jour	88,0%	88,0%
Objectif conventionnel : lignes de nuit	87,0%	87,0%

Source : SNCF Intercités 2016