

Rencontre SPL Grand Est Mobilités / Région Grand Est / FNAUT Grand Est
du lundi 8 avril 2024

Présentation contrat TER Grand Est – SNCF 2024-2033

Personnes présentes :

Région Grand Est : Thibaud PHILIPPS (VP transports), Jonathan NAAS (Directeur adjoint transport ferré de voyageurs), Emilie BOLIS (Adjointe au Chef de Service Organisation de l'Offre Ferrée– chargée de mission - en visio)

SPL Grand Est Mobilités : Pierre MERTEN (Directeur général), Adeline PIETROWSKI (responsable Contrats TER et intégrateur de services), Sarah KRAUSS (responsable Qualité de service)

FNAUT Grand Est : François GIORDANI (ASTUS), André LOTT (BPR), Stéphane BUSOLINI (ADURNE), Louis BLAISE (AUT Lorraine - en visio), Roland ROUYERE (Rail Avenir - en visio), David WENDLING (ASTUS)

//

- Rappel des objectifs :

Un contrat de transition qui prépare l'avenir :

Convention 2017-2024 > Contrat 2024-2033 > 2034 : Ouverture à la concurrence

- Meilleure prise en compte de la qualité de service avec client au cœur (intégrateur de service avec SNCF, puis futurs opérateurs)
- Ouverture progressive à la concurrence avec attribution de lots
- Performance globale du contrat
- Périmètre concerné : Région Grand Est + régions et Länder allemands limitrophes

- Qualité de service :

- Système de pénalités (+ réseau et extérieurs avec exploitant)
- Répartition selon 12 zones géographiques de suivi selon 6 étoiles et 6 lignes : Sillon Lorrain, L1, L4, Strasbourg-Metz, Strasbourg-Nancy, TER 200)
- Taux de conformité : 2'59'' sur 10 zones, 5'59'' pour les lignes 1 et 4
- Objectif : 93 % à 2'59'' d'ici 2028, soit + 3 points en 5 ans

Suivi de la qualité de service + suivi des pénalités (contractuel donc plus contraignant pour TER Grand Est)

Evolution des pénalités :

Bonus-Malus (2022) : 236 000 euros de malus et 3,62 millions de pénalités kilométriques

Estimation en 2023 : respectivement 500 000 et 6 millions d'euros

Le nouveau contrat intègre la définition d'un plan d'actions qualité de service et la mise en place

d'une garantie voyageur.

- Trains supprimés :
 - 3,88 €/train-km pour cause de grève et mise en place d'un plan de transport adapté pour insuffisance de ressource agent de conduite
 - 3,01 € pour autres causes
- Heures de guichets non tenues (information) :
 - 46,8 €/h de guichet physique ou guichet non assuré

Rappel : un investissement par la Région de 1,2 milliards d'euros sur les 10 ans qui viennent

- Questions des associations :

Généralités et offre de transport :

- Le plan de transport de référence est présenté en km par zone et par an. En substance, cette présentation pourrait être interprétée comme si la SNCF pouvait « rouler » tous les km prévu en décembre et ainsi respecter ce plan de transport de référence. Pourquoi ce plan de transport de référence n'est-il pas décliné depuis les fiches horaires hebdomadaires ?

Le détail est visible au niveau du taux de conformité / offre théorique y compris par rapport à l'offre de référence. Un plan de transport est valable à la journée.

- Offre de Transport théorique versus de référence : quelles nuances entre les annexes C5 et C7 ? Y aurait-il régression de l'offre ? Et dans quelles mesures ? Comment est contrôlée la réalisation de cette offre ?

L'offre de transport de référence tient compte des différentes contraintes (planification de travaux, suppressions de trains, y compris la veille à 17h pour le lendemain en cas de grève). Elle est donc in fine moindre que l'offre théorique (et non pratique) qui correspond à la commande de base de la Région.

- D'après toutes nos observations, le service car est toujours assuré « nominal ». Ce service semble très largement sous-traité (pouvez-vous nous communiquer le taux de sous-traitance de cette activité ?). Les services – en nombre- assurés en cars représentent de l'ordre de 25%. Pourquoi le suivi de la qualité ne fait-il pas l'objet d'indicateurs distincts et spécifiques ?

Les cars représentent 22 % du service total.

Il faudrait séparer les deux modes car le train ne représente en réalité que 80 % du plan de transport.

- Cette nouvelle Convention resserre de 5'59'' à 2'59'' la fenêtre d'arrivée en gare terminus. Par ricochet, la SNCF a « imposé » des marches de circulation détendues. Comment pensez-vous pouvoir articuler performance de service et robustesse ?
- En somme, qu'un TER ait 3mn ou 3 heures de retard, l'impact sur les sanctions pour la SNCF est le même. Qu'est-ce qui a conduit à ce choix ?

- Il n'y a aucune référence à la suppression de deux trains consécutifs. Pourquoi cette situation n'a-t-elle pas fait l'objet d'une clause particulière ?

L'objectif est d'arriver à des marches optimales. La construction des sillons doit prendre en compte des aléas identifiées (exemple de la diamétrale Saverne <> Strasbourg <> Sélestat sur le REME). Il faut éviter l'effet domino.

Trains structurants :

- Le critère particulier d'évaluation d'un train structurant est que, s'il est supprimé, il fait l'objet d'une pénalisation spécifique (Art 97.c). Il rentre dans le lot commun lorsqu'il est en retard (le 831813 a compté 90mn de retard le 11 janvier, 110mn le 21 décembre, 60 mn le 7 décembre, 55 mn le 4 décembre, 80 mn le 10 novembre et nous ne soulignons pas les retards de moins de 30 mn). Comment peut-on accepter un tel service sur un train structurant sans réaction appropriée ?
- Comment sont déterminés ces trains structurants ? Quelles sont les règles qui sous-tendent cette qualification ?
- Les associations de bassin pourraient-elles être associées à cette détermination ?

Les associations d'usagers souhaiteraient être intégrées pour pouvoir définir ensemble les paramètres sur ce sujet. Quelles sont les règles actuelles ?

C'est aujourd'hui un contrat négocié de gré à gré avec la SNCF avec des compromis. Il est amené à évoluer à l'avenir.

Il y a 178 trains structurants identifiés aujourd'hui sur la Région (annexe au contrat), avec une mise à jour annuelle (changement de numéros à prendre en compte au nouveau service annuel).

Qualité de Service (QoS) :

- L'utilisateur au centre des préoccupations.
 - Les seuils de QoS sont, pour les suppressions :
 - 0,3% pour ce qui relève de SNCF Voyageurs et
 - 2% pour ce qui relève de SNCF Réseaux.
 - Seuls les 0,3% ont fait l'objet de publicité : Pour l'utilisateur, la QoS se mesure, est ressentie Voyageurs & Réseau. (Au restaurant, la QoS ne sépare pas les ingrédients de la vaisselle !)

Il n'existe pas de convention entre la Région et SNCF Réseau, seulement avec l'opérateur (aujourd'hui SNCF Voyageurs). Une réflexion est en cours pour une prise en compte de la qualité de service aussi côté Réseau.

- Article 98 : comment avancent les travaux versus les capacités minimales d'emport ? Quelle ambition pour aboutir ? Quid de la participation des associations d'usagers,

La capacité d'emport doit être en conformité par rapport à celle définie au moment de la commande des sillons (enjeu de sécurité hors périurbain).

- Article 101 : comment avancent les travaux versus les solutions de substitution. Tant en temps réel qu'en programmé, tant en suppression partielle qu'en suppression totale.

- Article 80 c : Il n'y a plus d'engagement, d'incitation au délai de traitement des « réclamations Clients » (alors qu'il y en avait une dans la Convention précédente). Pourquoi cette « régression » ? Une publication mensuelle/hebdomadaire de cet indicateur ?

Il est défini selon le suivi indicateur indiqué dans la convention.

Article 80 d : Texte in extenso :

« Les dédommagements clients sont réalisés sous forme de bon d'achat numérique, soit sous forme de virement bancaire. Les dédommagements viennent en déduction des recettes directes collectées par SNCF Voyageurs » : lorsque le client a payé en CB, le remboursement devrait être fixé en CB !

- Annexe G4 : Réduction des heures de guichets : 206k à 114k, soit 45% de réduction (hors Strasbourg) et 40% sur tout le parc. Echéance 2029. Quel programme précis, ligne par ligne et gare par gare ?
- Article 56 Garantie Voyageurs Région Grand Est. Où en est la réflexion ? A quelle échéance pensez-vous pouvoir présenter un projet ?

Un travail est en cours avec un objectif de mise en place dans les meilleurs délais (souhaité au 1^{er} janvier 2025, mais pas d'engagement côté Région à ce stade).

Une réunion spécifique sur ce sujet pourra être organisée avec les associations d'usagers.

Economie :

- Comment cette convention exprime-t-elle la motivation de la SNCF pour une augmentation de la fréquentation et des recettes (via une QoS irréprochable) ?

L'exploitant (SNCF aujourd'hui) est rémunéré sur sa capacité à faire rouler des trains à l'heure. Le reste est le travail de la Région (y compris la lutte anti-fraude).

- Article 80d : les dédommagements viennent en déduction des recettes directes collectées par SNCF Voyageurs !!!
- L'absence d'une zone de neutralité (ni bonus, ni malus) nous surprend. Qu'est ce qui explique et justifie cette mesure ? Surtout que les seuils et les « contextes » (Trains supprimés avant J-1/17h) sont exclus.

L'opérateur doit faire rouler des trains à l'heure comme seul principe.

- Relation SNCF Voyageurs versus ces sous-traitants : Comment la Région intervient-elle, cadre-t-elle ces relations ?

Il existe un cahier des charges sur les lignes régulières routières (page 27 du contrat).

- Divers :
 - Vote prévu côté Région sur le TAD
 - Quelques incohérences identifiées du côté de la tarification transfrontalière : 20 % de remise entre le tarif Fluo et international ; c'est un sujet à travailler, mais le premier n'est valable que jusqu'à la dernière gare française avant la frontière
 - Fluo pas valable sur la liaison Saint-Dizier – Château-Thierry
 - Pass Rail : harmonisation prévue à moins de 27 ans, gare de l'Est, La Ferté-sous-Jouarre, cars Dijon-Is sur Tille sont inclus, réciprocité prévue avec le Deutschland Ticket
 - La Région travaille sur un pass régional avec volonté de le pérenniser, y compris pour les personnes retraitées (montée progressive)

- Une saisie de la SNCF a été faite pour modifier les nouvelles conditions de réservation de groupes qui sont dissuasives.