

## INTERVIEWS

**Alain Rousset,**  
*Président du Conseil régional  
de Nouvelle-Aquitaine*

**La mobilité alternative à la voiture individuelle est une priorité pour la Région. Quels moyens accordez-vous pour les transports du quotidien en Nouvelle-Aquitaine ?**

La Région accorde chaque année des moyens importants pour financer les services de transport et notamment les transports ferroviaires. En 2019, la Région y consacrera un budget de près de 388 millions d'euros dont 296 pour la contribution d'exploitation TER et 92 M€ pour les programmes d'investissements, notamment pour la remise en état des voies.

Nous venons cette année de renégocier la convention TER et nous avons obtenu de la SNCF de faire des gains de productivité tout en visant une meilleure qualité de service. L'objectif, c'est plus de trains mais sans que cela ne coûte plus cher à l'usager et plus largement au contribuable. La Région a pris des engagements forts pour développer des transports publics de qualité et performant et pour adapter le service public aux besoins divers des usagers. Le service ferroviaire doit être l'épine dorsale de la chaîne des

transports à partir desquels les autres modes de transports apportent des offres complémentaires pour offrir à chacun une solution complète de transport du point de départ au point d'arrivée souhaité.

**Renaud Lagrave,**  
*Vice-Président en charge  
des infrastructures, des  
transports et des mobilités*

**La Région délègue le service de transport à la SNCF ou à des transporteurs. Quelles sont les exigences qu'elle leur impose pour assurer un service de qualité ?**

Dans la nouvelle convention TER, nous avons fixé des objectifs à SNCF pour une offre de qualité: d'ici 2024, l'objectif est de diviser par deux le nombre de trains en retard, de garantir un nombre de places suffisant en heure de pointe et d'augmenter l'offre de 60 TER par jour. Par ailleurs, en cas de service trop dégradé, les abonnés annuels seront dédommagés. Pour bâtir cette nouvelle convention, la Région a tenu compte de l'expérience des précédentes conventions d'une part, mais surtout est à l'écoute permanente des usagers pour définir des objectifs répondant à leurs besoins.

**Le Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine consacrera en 2019 un budget de près de 388 M€ aux transports et à la mobilité ferroviaire dont 296 M€ correspondant à la contribution d'exploitation TER et 92 M€ pour des programmes d'investissements.**

LA RÉGION VOUS TRANSPORTE



## CONVENTION TER 2019-2024

- + de trains régionaux**
- + de qualité de service**
- + de ponctualité**

SNCF



RÉGION  
Nouvelle-  
Aquitaine

Investissons aujourd'hui, dessinons demain



## Plus de régularité, moins de suppressions de trains, une offre étoffée, des voyageurs indemnisés...

Dans le cadre d'une nouvelle convention d'exploitation, la Région Nouvelle-Aquitaine, autorité organisatrice des transports régionaux de voyageurs et SNCF Mobilités donnent le cap vers une amélioration significative des services aux usagers.

*Première du genre à l'échelle de la nouvelle grande Région, une nouvelle convention d'exploitation fixe désormais des objectifs élevés pour répondre aux besoins et aux attentes des 60 000 usagers du quotidien qui sillonnent en TER plus de 3 410 km de lignes en Nouvelle-Aquitaine.*

**Cette nouvelle convention** d'exploitation définit les axes concrets et chiffrés d'une offre ferroviaire plus performante.

À l'horizon 2024, l'objectif est de **diviser par deux le nombre de trains en retard** et de faire ainsi passer le taux moyen de ponctualité à 95 % mais aussi de réduire fortement le nombre de trains annulés. La Nouvelle-Aquitaine affiche ainsi la plus forte ambition d'amélioration de la qualité de service jamais affichée en France.

## Au moins 60 trains supplémentaires par jour

**Aucun guichet ne sera fermé et de nouveaux trains seront mis en service.** La nouvelle convention prévoit un système inédit d'incitation à la mise en service de TER supplémentaires d'ici à 2024. Ces créations seront accompagnées d'un travail de remise à plat des horaires, étoile

ferroviaire par étoile ferroviaire, pour tendre vers des dessertes plus adaptées encore aux besoins des usagers. Un objectif accompagné de pénalités significatives si SNCF Mobilités ne respecte pas ses objectifs de création d'offre.

Pour améliorer la relation client, **un dispositif d'indemnisation pour les abonnés annuels est mis en place** en cas de retards. Grâce à un fonds de « garantie fiabilité » les usagers pourront solliciter des dédommagements auprès de SNCF Mobilités.

**L'attractivité et la performance du service sont également visées :** l'opérateur et la Région s'engagent sur un objectif pluriannuel de + 24 % des recettes issues du trafic d'ici à 2024, hors augmentation tarifaire.

D'ores et déjà, en 2017, grâce à la LGV Paris-Bordeaux, les TER enregistraient une **hausse de 10 % du nombre de voyageurs**, soit deux fois plus que la moyenne nationale, et à

la rentrée 2018 on comptait plus de 36 % du nombre d'abonnés supplémentaires.

## 80 % du coût du billet payé par la Région

**La Région consacre près de 300 M€ pour notamment prendre en charge 80 % du coût du billet payé par le voyageur.**

Pour inciter l'opérateur à respecter ses engagements, la convention prévoit un **système de bonus/malus** très incitatif s'élevant désormais à 3,4 millions d'euros maximum par an – contre 445 000 euros précédemment sur les trois conventions. L'idée est également d'impliquer SNCF Réseau, le gestionnaire de l'infrastructure, dans l'amélioration de la performance, volet crucial selon la Région, qui investira significativement sur les six ans à venir dans ce mode de transport essentiel à la mobilité des Néo-Aquitains.

# UNE NOUVELLE CONVENTION 2019-2024 POUR :

## Améliorer notre offre auprès des usagers

### + de qualité de service

- › Un objectif de **95 % de ponctualité en 2024** (dont 1,8 % conditionné aux causes infrastructures).
- › Une **baisse de 30 % des suppressions de trains** pour cause opérateur.

### + de trains

- › Un objectif de création d'offre de **+8 % d'offre au minimum soit 60 TER/jour**.
- › Un **dispositif de pénalisation de l'opérateur** inédit si non-respect de l'engagement en deçà de 5 % d'offre.
- › Un dispositif d'optimisation du réseau avec **remise à plat des horaires** de chaque étoile ferroviaire.
- › Un **dispositif progressif** dont les premiers résultats seront visibles dès le SA 2020.
- › Un dispositif visant **une optimisation de l'offre** en lien avec les dispositions conventionnelles de création d'offre.

### de services

- › Le **maintien de l'ensemble des canaux de distribution** comprenant un travail complémentaire sur l'évolution des modes des métiers de la distribution sans baisse du niveau de service.
- › Une adaptation aux usages des **modes de contrôle** (contrôle en brigade sur les liaisons péri-urbaines denses, par exemple).

### + de relation client

- › Un **fonds de « garantie fiabilité »** mis en œuvre par l'opérateur et abondé à hauteur de 200 000 €.

## Rendre notre politique plus performante

### › DÉFINIR

une **trajectoire budgétaire** garantissant un **niveau de service public performant**

### › ENGAGER

l'opérateur sur une **dynamique de trafic**

### › INCITER

à **plus de qualité et de performance**

### › RESPONSABILISER

l'opérateur et le **gestionnaire d'infrastructure** sur l'état du **réseau**

### › PRÉPARER

le **cadre législatif de demain**

