

LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE ET SNCF SIGNENT LE PROTOCOLE D'ACCORD POUR LA FUTURE CONVENTION D'EXPLOITATION TER 2019-2024

Jeudi 31 janvier, Alain Rousset, président du Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine, et Frank Lacroix, directeur général TER, ont signé le protocole d'accord qui acte les grandes orientations de la future convention d'exploitation TER pour la période 2019 à 2024.

Améliorer l'offre TER et la performance du système

• **Plus de qualité de service.** La nouvelle convention porte à 95% l'objectif de régularité en 2024, soit la division par 2 du nombre de trains en retard. Elle prévoit également une baisse de 30% du nombre de trains supprimés.

Les objectifs de régularité étaient fixés jusque-là à 91%, pour une régularité moyenne de 89 à 90,5%.

• **Plus de trains.** L'objectif est d'augmenter l'offre TER de 5 à 8% (soit 60 TER supplémentaires par jour). Cela passe par la démarche OPTIM'TER. Elle consiste à redéfinir entièrement l'offre sur la base d'au moins trois lots géographiques. SNCF travaillera sur chaque lot pendant six mois. Le premier lot concerne les lignes du Périgord, dès ce 1er semestre 2019.

Des pénalités sont prévues en cas de non atteinte des 5% d'augmentation de l'offre. Inversement, l'attribution d'un bonus est prévue pour un développement supérieur à 8%.

• **Plus de services.** La convention confirme un haut niveau de service. L'évolution des métiers de la distribution se poursuivra en s'adaptant aux pratiques des clients sans baisse du niveau de service. Le protocole lie l'éventuelle extension des nouvelles organisations de services à bord et en gare aux résultats des expérimentations menées sur la ligne Arcachon - Bordeaux.

• **Plus de relation client.** Dans cette nouvelle convention, SNCF sera plus proche, plus visible et plus attentionnée auprès de ses clients. Elle prévoit la création d'un fond de «garantie voyage». Il sera mis en œuvre par TER et abondé à hauteur de 200 000 euros. Jusque-là aucun dispositif d'indemnisation n'existait pour les abonnés en cas de retards récurrents sur leur ligne.

L'accent est aussi mis sur l'innovation, avec le lancement de produits et d'expérimentations facilitant la vie des clients du TER Nouvelle-Aquitaine (billettique, intermodalité, nouvelle relation Client).

• **Une reconquête commerciale des clients,** via une politique commerciale dynamique, associée aux efforts engagés sur la qualité de service. L'objectif est d'accroître les recettes de 24% entre 2018 et 2024, sur la base d'une augmentation de trafic de 3% à 4%

par an. Cela passe aussi par une politique lutte anti-fraude repensée.

La trajectoire financière 2019-2024

Le protocole d'accord définit également la trajectoire de contribution d'exploitation prévisionnelle de 2019-2024 avec :

• **Une réelle maîtrise des charges** avec des efforts de productivité accrus affichés par TER Nouvelle-Aquitaine, notamment dans la gestion du matériel, la réduction des coûts de structure et la polyvalence des Métiers. TER s'est engagé à réduire de 10% les charges en euros.

• **Des dispositifs incitatifs pour plus de qualité de service,** avec des bonus/malus pouvant aller jusqu'à 3,2M€ par an, mais également des pénalités en cas de non réalisation du service, y compris pour cause de grève locale.

• **L'engagement de l'opérateur et du gestionnaire d'infrastructure** à être responsables sur l'état de l'infrastructure. TER s'engage à restituer 100% des éventuelles pénalités versées par SNCF Réseau, tandis que ce dernier mettra en œuvre, au bénéfice de l'amélioration du réseau, un dispositif de bonus/malus alimentant un «compte qualité de l'infrastructure».

Pour Franck Lacroix, directeur général TER, «c'est le signe d'une confiance retrouvée avec la Région, dans un esprit partenarial et d'innovation au service des voyageurs. Notre engagement est clair : plus de proximité humaine, de régularité, de services et de trains».

Les prochaines étapes

La convention, actuellement en cours d'écriture, sera signée en avril prochain, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019.

TER NOUVELLE-AQUITAINE EN CHIFFRES

- 380 millions de chiffres d'affaires
- +9,8% de fréquentation en 2017, soit deux fois plus que la moyenne nationale, qui s'établit à 4,3%.
- +36% d'abonnés à la rentrée 2018 par rapport à 2017.
- 90,5% de ponctualité en 2018. Conforme à la moyenne nationale (90,5%), et +2 points depuis 2016.
- 1,8% de trains supprimés, contre 2% à l'échelle nationale, et +0,7 points depuis 2016.