

Monsieur Jean-François MONTEILS  
Président de La Chambre régionale  
des comptes de la Nouvelle-Aquitaine  
3, place des Grands Hommes  
CS 30059  
33064 BORDEAUX CEDEX

Bordeaux, le **22 AOÛT 2019**

Vos références : KSP GD190467 CRC - Contrôle n° 2018-0070.

**Objet** : Réponse écrite aux observations définitives relatives au contrôle des comptes et de la gestion de la région Nouvelle-Aquitaine (transports express régionaux).

Monsieur le Président,

Dans le cadre du contrôle des comptes et de la gestion de la Région Nouvelle-Aquitaine (transports express régionaux), vous nous avez adressé, par courrier du 18 juillet 2019 reçu le 22 juillet 2019, le rapport d'observations définitives relatives au contrôle des comptes et de la gestion de la Région Nouvelle-Aquitaine (transports express régionaux).

Je note que vous avez tenu compte, dans ce rapport définitif, du retour de la Région concernant le rapport provisoire que nous vous avons envoyé en date du 2 avril 2019. Je vous en remercie.

Comme vous m'y invitez, je souhaite préciser et compléter certains éléments de ce rapport.

#### **§ 4.1.2 L'état du réseau**

1§ - La Région précise, qu'afin d'apprécier de manière complètement éclairée l'état du réseau, il convient d'intégrer dans les pourcentages proposés l'indicateur correspondant à « l'état moyen » des lignes afin d'obtenir une vision globale de l'état du réseau.

En effet, les indicateurs correspondent à une « moyenne » de l'état des composants.

Ainsi, dans le cas de la voie ferrée de ceinture (VFC), des travaux d'urgence de remplacement d'un pont rail au Bouscat ont été réalisés en mai 2019 afin d'éviter la pose d'une limitation temporaire de vitesse à 40 km/h, allant jusqu'à 10 km/h sur certaines sections.

Par conséquent, il conviendrait de préciser que les trois quarts du réseau sont jugés dans un état vétuste (environ 76 %). S'agissant des lignes UIC 7 à 9 circulées par des trains de voyageurs, ce taux atteint 63 %.

En complément, il me paraît important de bien préciser que seuls 24 % de l'ensemble du réseau ferroviaire de Nouvelle-Aquitaine sont jugés en bon ou très bon état par le gestionnaire des infrastructures ferroviaires, SNCF Réseau.

#### **§ 4.1.4 Le dimensionnement du réseau et le devenir des petites lignes**

Il est important de rappeler que dès 2005, la SNCF avait connaissance de l'état du réseau et du risque de dégradation puisque la situation avait été mise en évidence par un audit commandé à l'EPFL (Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne). Ce point précisé lors du rapport provisoire gagnerait à être maintenu.

#### **§ 4.2.1.2 Situation et évolution de l'offre de transport effective**

SNCF Mobilités a transmis, depuis la publication du rapport provisoire, des données différentes concernant les trains-kilomètres (T.km). La Région précise qu'elle a utilisé les comptes de lignes communiqués par SNCF Mobilités pour compléter ces tableaux.

A titre d'exemple, pour le Ter Aquitaine pour 2014, nous avons identifié 9 287 161 T.km alors que SNCF Mobilités présente un réalisé de 8 931 000 T.km. Un autre reporting (FC12K) fourni par SNCF Mobilités présente un chiffre différent à hauteur de 8 856 939 T.km. La Région s'interroge, voire s'inquiète d'une telle hétérogénéité des différentes sources de données de SNCF Mobilités.

|                                       |                     | Total TER AQUITAINE |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Compte de Résultat en M€ - CRC</b> |                     |                     |
|                                       | Contribution        | 129,4               |
| <b>RESULTAT</b>                       |                     | <b>-2,3</b>         |
|                                       | TK en milliers      | 9 287,2             |
|                                       | Cars km en milliers | -                   |
|                                       | VK en millions      | 609,3               |

Source comptes de lignes 2014 - SNCF Mobilités

| OFFRE REALISEE<br>(trains KM) |      |
|-------------------------------|------|
| 2014                          | 2013 |
|                               |      |

| Cumul à fin décembre | 2014      | 2013      |
|----------------------|-----------|-----------|
|                      | 8 856 939 | 8 863 068 |

Source FC12K

#### § 4.2.4.1 Les méthodes de calcul et les données disponibles transmises par la SNCF

La Région souhaite préciser qu'elle effectue des comptages complémentaires pour les lignes faisant l'objet d'un renfort d'offre significatif, notamment suite à des remises en service. Ces comptages mensuels permettent d'évaluer finement l'évolution de la fréquentation et de procéder à des ajustements horaires le cas échéant.

La Région regrette que l'exploitant de ces lignes, SNCF Mobilités, n'ait pas pris l'initiative de mesurer l'évolution de leur fréquentation. En laissant la Région diligenter les comptages nécessaires, SNCF témoigne ainsi de sa faible implication commerciale.

#### § 4.2.4.2.1 Evolution de la fréquentation globale du réseau TER sur la période 2012-2017

Une nouvelle fois, les données transmises par la Région dans le cadre de cet audit diffèrent de celles transmises plus récemment par SNCF Mobilités. La Région souhaite préciser que les chiffres fournis à la Chambre régionale des comptes proviennent de reportings transmis par SNCF Mobilités dans le respect du cadre conventionnel.

#### § 4.2.5.1.2 La certification de qualité des lignes

S'agissant de la certification, la Région confirme que, même si une ligne est certifiée, des mécontentements de la part des usagers ne sont pas à exclure. En effet, le référentiel de certification reprend les attentes fondamentales des usagers

(accueil, information voyageurs, confort et propreté des gares/haltes et trains, respect des horaires, fréquences des trains...). Toutefois il ne figure pas, par exemple, l'adéquation entre le positionnement horaire des TER et les besoins des usagers, alors que ceci constitue un élément essentiel et fait l'objet de nombreuses remontées en comités de lignes notamment.

Aussi, dans le cadre de la nouvelle convention d'exploitation Ter Nouvelle-Aquitaine 2019-2024, la Région n'a pas souhaité imposer à SNCF Mobilités de recourir à la certification de l'exploitation des lignes TER.

#### **§ 4.2.5.1.3 Les évolutions de la qualité du service**

La Région confirme le taux de conformité global pour l'année 2016 à 92,82%.

#### **§ 4.2.5.1.6 Les innovations mises en œuvre en matière de qualité du service de transport**

La Région confirme, dans le cadre de la convention d'exploitation Ter Limousin, l'existence de la centrale d'information multimodale MobiLimousin. Celle-ci a été résiliée le 30 septembre 2018 à la demande de la Région Nouvelle-Aquitaine, de même que le Système d'Information Multimodal (SIM) « Comment JV » existant préalablement en Poitou-Charentes.

Ces deux SIM ont été remplacés par Modalis, le 1<sup>er</sup> octobre 2018, et dont le périmètre couvre désormais l'ensemble de la Nouvelle-Aquitaine.

#### **§ 4.2.5.2.6 Les bonnes pratiques ou innovations ayant permis des améliorations sur la ponctualité et la régularité**

La Région confirme le déficit d'information transmise par SNCF (Mobilités ou Réseau) notamment en cas d'incident majeur. En particulier, lors de l'interruption des circulations entre Pompadour et Objat intervenue le 25 février 2018, la Région n'a été informée que le lendemain de cet évènement, malgré la sensibilité de la situation.

#### **§ 5.3.4.3 Modalités d'exécution des opérations de maintenance**

La Région, bien qu'ayant diligenté un audit lors des travaux de la convention 2019-2024 ainsi que le précise SNCF, n'a jamais eu communication des plans de maintenance des matériels ni même de la documentation constructeurs.

### **§ 5.7.1.1 Les objectifs des conventions d'exploitation en matière de lutte anti-fraude**

La Région confirme qu'une expérimentation a été lancée par SNCF Mobilités à compter de juin 2018, visant à déployer des brigades volantes sur la ligne Bordeaux-Arcachon se substituant à la présence systématique des contrôleurs. Toutefois la pérennisation de ce dispositif, voire son extension sur d'autres lignes périurbaines de Bordeaux, n'a pas encore été validée par la Région. Cet arbitrage devra être rendu au regard du bilan de l'expérimentation en cours qui sera présenté par SNCF Mobilités.

### **§ 5.7.1.4 Statistiques en matière de fraude sur le réseau TER**

SNCF Mobilités indique ne pas connaître les taux de fraude mentionnés par la Région pour les années 2015 et 2016 sur le périmètre TER Limousin.

Le chiffre de 3,3% de taux de fraude figure dans le rapport annuel d'activité 2015 pour le TER Limousin rédigé par SNCF Mobilités.

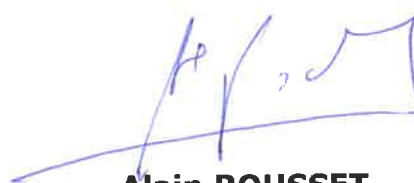
De même, un taux de 5,4% d'irrégularités constatées en 2016 figure dans le rapport annuel d'activité 2016 du TER Limousin rédigé par SNCF Mobilités.

### **§ 6.2.3.1.5 La prise en compte des gains obtenus au titre du crédit compétitivité emploi dans le calcul des charges forfaitaires C1**

Sur le CICE, la Région a bien bénéficié de la baisse des indices constituant l'indexation conventionnelle, tel que précisé par l'exploitant dans le rapport définitif. Pour autant, SNCF n'a jamais transmis d'analyse détaillée de la masse salariale permettant de s'assurer que l'impact du CICE a été répercuté à 100% à la Région.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

**Le Président du Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine,**



**Alain ROUSSET**