



Conseil régional du Centre – Val de Loire  
9, rue Saint Pierre-Lentin  
CS 94117  
45041 Orléans Cedex 1  
Tél : 02 38 70 30 30 – Fax : 02 38 70 31 18  
[www.regioncentre-valde Loire.fr](http://www.regioncentre-valde Loire.fr)

## Délibération de L'Assemblée Plénière

**DAP N° 20.02.14**

**ADOpte A L'UNANIMITE**

**OBJET : Actions entreprises à la suite des observations de la chambre régionale des comptes – Enquête TER – Exercices 2021 et suivants**

Le Conseil régional, réuni en Assemblée plénière **les 2 et 3 juillet 2020**, après avoir pris connaissance du rapport du Président du Conseil régional ;

Vu le code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'article L 243-9 du code des juridictions financières

**DECIDE**

D'approuver le plan d'action mis en place en réponse au rapport de la Chambre régional de Comptes.

Conformément à l'article L.243-9 du Code des juridictions financières, le présent rapport sera communiqué à la Chambre Régionale des Comptes.

**Le Président du Conseil régional,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'laureau', is written over the printed name 'François BONNEAU'. The signature is stylized and somewhat illegible.**SIGNE ET AFFICHE LE : 6 juillet 2020**

N .B : Le Président susnommé certifie le caractère exécutoire de cette décision qui peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif d'Orléans, 28 rue de la Bretonnerie, 45057 Orléans CEDEX 1, dans un délai de deux mois à compter de sa publication et/ou notification. Le tribunal administratif peut également être saisi par l'application informatique " Télérecours citoyens" accessible par le site Internet <http://www.telerecours.fr> dans ce même délai.



## **Actions entreprises à la suite des observations de la chambre régionale des comptes – Enquête TER – Exercices 2021 et suivants**

### **I - CONTEXTE GENERAL**

Dans son courrier du 4 février 2020, la Présidente de la Chambre Régionale des Comptes rappelle à la Région l'obligation contenue dans l'article L.243-9 du code des juridictions financières qui dispose que « *Dans un délai d'un an à compter de la présentation du rapport d'observations définitives à l'assemblée délibérante, l'ordonnateur de la collectivité territoriale ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre présente, dans un rapport devant cette même assemblée, les actions qu'il a entreprises à la suite des observations de la chambre régionale des comptes.* »

### **II - PRESENTATION DE L'OPERATION ET ELEMENTS D'APPRECIATION**

Le rapport d'observations définitives de la Chambre régionale des comptes relatif à l'enquête de la chambre sur les Transports Express Régionaux depuis 2012, délibéré par la chambre le 12 février 2019, comporte trois recommandations :

- **Recommandation n°1** : Mettre en œuvre un système d'information métier fournissant une aide à la décision.
- **Recommandation n°2** : Réexaminer le dispositif de distribution.
- **Recommandation n°3** : Prévoir dans les futures conventions la transmission annuelle des composantes du forfait de charges C1 (sans remise globalisée).

Concernant la **recommandation n°1**, la Région a mis en place en 2019, en lien avec SNCF Voyageurs, une plateforme en ligne de transmission de documents contractuels et espace de travail collaboratif. Cette plateforme permet de rationaliser la transmission des données entre l'opérateur et la Région.

Il s'agit d'un préalable indispensable à la création de systèmes d'information métier.

Par ailleurs, la Région dispose de l'outil d'aide à la décision QlikView qui permet pour l'instant une analyse par axe des données de production ferroviaire (ponctualité, suppressions de trains et respect des compositions) et qui est en train d'évoluer, pour permettre prochainement une analyse croisée avec les données de trafic et de recettes.

Enfin, la Région vient de déployer un nouveau système d'information relatif à la collecte des données de fréquentation de ses services, centralisant à la fois la collecte des données de comptage automatique équipant ses rames les plus modernes et les résultats des données de comptage manuels encore en vigueur sur les trains. A terme, les données issues des systèmes de validation à bord des cars seront également intégrées dans ce nouveau système d'information.

La poursuite du déploiement de systèmes d'information métier à disposition des services de la Région doit s'intégrer dans le calendrier des contractualisations tant ferroviaires que routières, avec l'obtention de données et de formats venant enrichir l'analyse par les services de la Région.

Comme indiqué dans le courrier en date du 26 décembre 2018 en réponse au rapport d'observations provisoire, la Région rejoint la **recommandation numéro 2** de la chambre régionale des comptes. Le dispositif de distribution des billets de train Rémi doit évoluer, pour ne plus se limiter aux seuls guichets en gare, dont le maintien reste néanmoins une forte demande des voyageurs.

D'une part, la distribution digitale atteint désormais 42% des recettes pour les trains Rémi, contre 41% pour les guichets et 17% pour les automates de vente. Elle devrait s'étendre progressivement, au-delà des billets de train, aux produits tarifaires (nouvelles cartes de réductions multimodales Rémi, mises en place en mai 2019), mais aussi aux billets de car Rémi, à la fois par l'intégration par SNCF de ces liaisons dans ses systèmes de vente, et à la fois par le projet de déploiement d'un système de vente propre à la Région pour les cars Rémi. Un tel système vise à faire émerger une solution de vente numérique indépendante du système SNCF, utilisable pour tout le réseau Rémi.

En parallèle, la Région travaille avec les AOM de son territoire, pour faire évoluer son service d'information multimodal JV Malin en un véritable MaaS, permettant ainsi d'élargir les possibilités de vente en proposant une vente de billet à l'issue de chaque recherche d'itinéraire, y compris pour les trajets multimodaux mêlant urbain et interurbain.

D'autre part, la Région prévoit, à l'occasion du déploiement de son système billettique pour les cars Rémi, à partir de 2021, de déployer sur le territoire et en dehors des gares, des distributeurs de billets, qui ont vocation à terme à distribuer l'ensemble des titres Rémi.

Enfin, à destination en particulier des zones rurales, où l'accompagnement humain présente une vraie valeur ajoutée, la Région a demandé à la SNCF de lui proposer des évolutions permettant une meilleure projection de la force de vente au plus près des territoires (présence sur les marchés, etc...), sans induire de fermeture de guichets en gare, grâce à des outils mobiles simples. Une telle évolution est à conjuguer avec la distribution commune des billets de train et de car Rémi (ces derniers permettant de mailler en capillarité ces territoires, et de les connecter aux trains). En parallèle, la Région a proposé aux Préfets de travailler à la faisabilité d'une vente de titres Rémi (cars et trains) au sein des Maisons France Service.

Enfin la Région a fait sienne la **recommandation n°3** de la chambre régionale des comptes.

Elle a vocation à se mettre en œuvre à l'occasion des prochaines étapes conventionnelles entre la Région et SNCF Voyageurs, et à l'échéance de l'actuelle convention TER intervenant fin 2020, qui prévoit la possibilité d'une prolongation jusqu'en 2022. A ce titre, la Région s'entoure d'une d'assistance à maîtrise d'ouvrage, visant à approfondir et clarifier le contenu du forfait de charge actuel, et à affiner la transparence des coûts, notamment de manière déglobalisée par rapport à celle du contrat actuel, en prévoyant des lots pertinents d'analyse.