

## **Annexe A4 Mécanisme incitatif à la qualité de service**

Réf : DRG2018-2020 Consultation - Avril 2017

Cette annexe détaille les indicateurs de suivi de la qualité de service de SNCF Gares & Connexions ainsi que les incitations financières correspondantes dans le cadre du DRG 2018-2020.

Cette annexe comporte :

- une fiche de détail sur la mesure de chaque indicateur et le bonus/malus associé
- une fiche par indicateur précisant l'historique de mesure de l'indicateur et les objectifs associés pour chaque périmètre de gestion

## Disponibilité Ascenseurs et Escalators

Modalités de calcul	Nombre d'heures d'indisponibilité constatées / Nombre d'heures totales de la période
Périmètre	Tous les ascenseurs et escalators du périmètre foncier de SNCF Gares & Connexions qui font l'objet d'un suivi
Suivi	Fréquence de calcul : annuelle Fréquence de publication : annuelle <b>Publication des données sur SNCF OPEN DATA</b>  Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	<b>96% en 2018, 96,5% en 2019 et 97% en 2020</b>
Incitations	Malus uniquement ( pas de bonus) : max 0,1% du CA de la prestation de base ; 10% du malus par tranche de 0,2% en dessous de l'objectif  Versement : au CRCP de la prestation de base de chaque périmètre de gestion
Mise en œuvre	Dès 2018

<b>Modalités de calcul</b>	Nombre de non conformités par rapport à la propreté relevées lors d'un tour de gare. Restitutions de l'application e-progare. La fréquence des tours de gare dépend de la taille de la gare. 411 gares sont suivies dans e-progare au 01/04/2017. Les mesures sont publiées quotidiennement sur le site OPEN DATA de SNCF
<b>Périmètre</b>	Ensemble des gares suivies dans e-progare. Les données sont moyennées (sans pondération) par périmètre de gestion. Si la proportion de gares suivi est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètres de gestion, pas de bonus/malus lié à cet indicateur dans ce périmètres de gestion (cf feuille avec historique)
<b>Suivi</b>	Fréquence de calcul : annuelle Fréquence de publication : annuelle Publication quotidienne des non conformités sur SNCF OPEN DATA  FRéquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	10% de non-conformité au maximum en 2018, 2019 et 2020 (soit un objectif de 90% au moins de conformité)
<b>Incitations</b>	Malus uniquement ( pas de bonus) : max 0,1% du CA de la prestation de base ; 10% du malus par point de pourcentage au dessus de 10% de non-conformité  Versement : au CRCP de la prestation de base du périmètre de gestion
<b>Date de mise en œuvre</b>	dès 2018

<b>Modalités de calcul</b>	Indicateur hybride dont la construction a été demandée par l'ARAFER - A définir
<b>Périmètre</b>	A définir (sera précisé au cours de la concertation)
<b>Suivi</b>	Fréquence de calcul : annuelle Fréquence de publication : annuelle  Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	A définir
<b>Incitations</b>	Malus : malus uniquement, max 0,1% du CA de la prestation de base du périmètre de gestion Versement : au CRCP de la prestation de base du périmètre de gestion concerné
<b>Date de mise en œuvre</b>	Suivant la complexité de l'indicateur et la disponibilité des données : 2018 ou 2019

<b>Modalités de calcul</b>	<p>Pour les périmètres de gestion des gares a : Les mesure de la satisfaction globale sont réalisées sur les gares a par un prestataire externe choisi après appel d'offre (BVA depuis 2017) . Les très grandes gares sont enquêtées deux fois par an (en mars et en septembre) et les autres sont enquêtées une fois par an (en septembre). Ces mesures sont réalisées sur les 131 gares les plus importantes. Les 33 plus grandes gares sont enquêtées deux fois par an (en mars et en septembre) et les 98 autres sont enquêtées une fois par an (en septembre). Dans la majorité des gares, 204 questionnaires sont réalisés, il y a en a 306 en gare de Paris Bercy et 408 dans les six grandes gares parisiennes, Marseille et Lyon Part Dieu.</p> <p>Pour les autres périmètres de gestion : une mesure de la satisfaction globale des voyageurs sera mise en place à partir de fin 2017 par échantillonnage sur quelques gares représentatives de chaque périmètre de gestion de gares b et c par région. Ces gares seront choisies en commun par SNCF Gares &amp; Connexions et les transporteurs / AO concernés. Méthode restant à définir</p>
<b>Périmètre</b>	Tous les périmètres de gestion à termes
<b>Suivi</b>	<p>Fréquence de calcul : par vague</p> <p>Fréquence de publication : par vague (1 à deux fois par an)</p> <p><b>Publication sur SNCF OPEN DATA</b></p> <p>Fréquence de calcul des incitations : annuelle</p>
<b>Objectif</b>	<p>Pour les gares a : inférieur à 7 = malus, supérieur à 8 = bonus. C'est équivalent à se fixer un objectif de 7,5 avec une zone neutre de +/- 0,5 points</p> <p>Pour les autres périmètres de gestion : à déterminer après année à blanc. Une proposition d'objectif sera soumise avec le coefficient d'ajustement tarifaire du tarif 2019.</p>
<b>Incitations</b>	<p>Bonus ou malus : 0,2% du CA de la prestation concernée par le CRCP</p> <p>10% du bonus par tranche de 0,1 point au dessus de 8</p> <p>10% du malus par tranche de 0,1 point en dessous de 7.</p>
<b>Date de mise en œuvre</b>	2018 pour les périmètres de gestion de gares a, 2019 pour les autres périmètres de gestion (2018 à blanc)

Périmètre de gestion	Propreté					
	2104	2015	2016	Objectif 2018	Objectif 2019	Objectif 2020
TGA AEROPORT CDG 2 TGV	En cours			90%	90%	90%
TGA AIX TGV				90%	90%	90%
TGA ANGERS				90%	90%	90%
TGA AVIGNON TGV				90%	90%	90%
TGA BORDEAUX				90%	90%	90%
TGA BOURGOGNE FC				90%	90%	90%
TGA CENTRE				90%	90%	90%
TGA GRENOBLE				90%	90%	90%
TGA HAUTS DE FRANCE				90%	90%	90%
TGA LYON PERR. PART ET ST EX				90%	90%	90%
TGA MARNE LA VALLEE CHESSY				90%	90%	90%
TGA MARSEILLE ST CHARLES				90%	90%	90%
TGA MASSY TGV				90%	90%	90%
TGA METZ				90%	90%	90%
TGA MONTPELLIER				90%	90%	90%
TGA MULHOUSE				90%	90%	90%
TGA NANCY				90%	90%	90%
TGA NANTES				90%	90%	90%
TGA NICE				90%	90%	90%
TGA NORMANDIE				90%	90%	90%
TGA PARIS AUSTERLITZ				90%	90%	90%
TGA PARIS EST				90%	90%	90%
TGA PARIS GARE DE LYON				90%	90%	90%
TGA PARIS MONTPARNASSE				90%	90%	90%
TGA PARIS NORD				90%	90%	90%
TGA PARIS ST LAZARE				90%	90%	90%
TGA RENNES				90%	90%	90%
TGA STARBOURG				90%	90%	90%
TGA TOULOUSE				90%	90%	90%
TGA VALENCE TGV				90%	90%	90%
A AUV-RHONE ALP				90%	90%	90%
A BOURGOGNE FC				90%	90%	90%
A BRETAGNE				90%	90%	90%
A CENTRE				90%	90%	90%
A GRAND EST				90%	90%	90%
A HAUTS DE FRANCE				90%	90%	90%
A NORMANDIE				90%	90%	90%
A NLE AQUITAINE				90%	90%	90%
A OCCITANIE				90%	90%	90%
A PACA				90%	90%	90%
A PAYS DE LA LOIRE				90%	90%	90%
B AUV-RHONE ALP				90%	90%	90%
B BOURGOGNE FC				90%	90%	90%
B BRETAGNE				90%	90%	90%
B CENTRE				90%	90%	90%
B GRAND EST				90%	90%	90%
B HAUTS DE FRANCE				90%	90%	90%
B ILE-DE-France				90%	90%	90%
B NORMANDIE				90%	90%	90%
B NLE AQUITAINE				90%	90%	90%
B OCCITANIE				90%	90%	90%
B PACA				90%	90%	90%
B PAYS DE LA LOIRE				90%	90%	90%
C AUV-RHONE ALP				90%	90%	90%
C BOURGOGNE FC				90%	90%	90%
C BRETAGNE				90%	90%	90%
C CENTRE				90%	90%	90%
C GRAND EST				90%	90%	90%
C HAUTS DE FRANCE				90%	90%	90%
C ILE-DE-France				90%	90%	90%
C NORMANDIE				90%	90%	90%
C NLE AQUITAINE				90%	90%	90%
C OCCITANIE				90%	90%	90%
C PACA				90%	90%	90%
C PAYS DE LA LOIRE				90%	90%	90%

Nom de la gare	Disponibilité des Ascenseurs						Disponibilité des Escalators					
	2014	2015	2016	Objectif 2018	Objectif 2019	Objectif 2020	2014	2015	2016	Objectif 2018	Objectif 2019	Objectif 2020
TGA AEROPORT CDG 2 TGV	En cours			96%	96,5%	97%	En cours			96%	96,5%	97%
TGA AIX TGV				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA ANGERS				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA AVIGNON TGV				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA BORDEAUX				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA BOURGOGNE FC				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA CENTRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA GRENOBLE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA HAUTS DE FRANCE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA LYON PERR. PART ET ST EX				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA MARNE LA VALLEE CHESSEY				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA MARSEILLE ST CHARLES				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA MASSY TGV				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA METZ				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA MONTPELLIER				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA MULHOUSE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA NANCY				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA NANTES				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA NICE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA NORMANDIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS AUSTERLITZ				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS EST				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS GARE DE LYON				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS MONTPARNASSE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS NORD				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA PARIS ST LAZARE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA RENNES				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA STARBOURG				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA TOULOUSE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
TGA VALENCE TGV				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A AUV-RHONE ALP				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A BOURGOGNE FC				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A BRETAGNE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A CENTRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A GRAND EST				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A HAUTS DE FRANCE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A NORMANDIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A NLE AQUITAINE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A OCCITANIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A PACA				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
A PAYS DE LA LOIRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B AUV-RHONE ALP				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B BOURGOGNE FC				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B BRETAGNE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B CENTRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B GRAND EST				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B HAUTS DE FRANCE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B ILE-DE-France				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B NORMANDIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B NLE AQUITAINE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B OCCITANIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B PACA				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
B PAYS DE LA LOIRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C AUV-RHONE ALP				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C BOURGOGNE FC				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C BRETAGNE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C CENTRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C GRAND EST				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C HAUTS DE FRANCE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C ILE-DE-France				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C NORMANDIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C NLE AQUITAINE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C OCCITANIE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C PACA				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%
C PAYS DE LA LOIRE				96%	96,5%	97%				96%	96,5%	97%

Périmètre de gestion	Information					
	2104	2015	2016	Objectif 2018	Objectif 2019	Objectif 2020
TGA AEROPORT CDG 2 TGV	En cours					
TGA AIX TGV						
TGA ANGERS						
TGA AVIGNON TGV						
TGA BORDEAUX						
TGA BOURGOGNE FC						
TGA CENTRE						
TGA GRENOBLE						
TGA HAUTS DE FRANCE						
TGA LYON PERR. PART ET ST EX						
TGA MARNE LA VALLEE CHESSY						
TGA MARSEILLE ST CHARLES						
TGA MASSY TGV						
TGA METZ						
TGA MONTPELLIER						
TGA MULHOUSE						
TGA NANCY						
TGA NANTES						
TGA NICE						
TGA NORMANDIE						
TGA PARIS AUSTERLITZ						
TGA PARIS EST						
TGA PARIS GARE DE LYON						
TGA PARIS MONTPARNASSE						
TGA PARIS NORD						
TGA PARIS ST LAZARE						
TGA RENNES						
TGA STARBOURG						
TGA TOULOUSE						
TGA VALENCE TGV						
A AUV-RHONE ALP						
A BOURGOGNE FC						
A BRETAGNE						
A CENTRE						
A GRAND EST						
A HAUTS DE FRANCE						
A NORMANDIE						
A NLE AQUITAINE						
A OCCITANIE						
A PACA						
A PAYS DE LA LOIRE						
B AUV-RHONE ALP						
B BOURGOGNE FC						
B BRETAGNE						
B CENTRE						
B GRAND EST						
B HAUTS DE FRANCE						
B ILE-DE-France						
B NORMANDIE						
B NLE AQUITAINE						
B OCCITANIE						
B PACA						
B PAYS DE LA LOIRE						
C AUV-RHONE ALP						
C BOURGOGNE FC						
C BRETAGNE						
C CENTRE						
C GRAND EST						
C HAUTS DE FRANCE						
C ILE-DE-France						
C NORMANDIE						
C NLE AQUITAINE						
C OCCITANIE						
C PACA						
C PAYS DE LA LOIRE						



Périmètre de gestion	Satisfaction Globale					
	2104	2015	2016	Objectif 2018	Objectif 2019	Objectif 2020
TGA AEROPORT CDG 2 TGV				7,5	7,5	7,5
TGA AIX TGV				7,5	7,5	7,5
TGA ANGERS				7,5	7,5	7,5
TGA AVIGNON TGV				7,5	7,5	7,5
TGA BORDEAUX				7,5	7,5	7,5
TGA BOURGOGNE FC				7,5	7,5	7,5
TGA CENTRE				7,5	7,5	7,5
TGA GRENOBLE				7,5	7,5	7,5
TGA HAUTS DE FRANCE				7,5	7,5	7,5
TGA LYON PERR. PART ET ST EX				7,5	7,5	7,5
TGA MARNE LA VALLEE CHESSY				7,5	7,5	7,5
TGA MARSEILLE ST CHARLES				7,5	7,5	7,5
TGA MASSY TGV				7,5	7,5	7,5
TGA METZ				7,5	7,5	7,5
TGA MONTPELLIER				7,5	7,5	7,5
TGA MULHOUSE				7,5	7,5	7,5
TGA NANCY				7,5	7,5	7,5
TGA NANTES				7,5	7,5	7,5
TGA NICE				7,5	7,5	7,5
TGA NORMANDIE				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS AUSTERLITZ				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS EST				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS GARE DE LYON				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS MONTPARNASSE				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS NORD				7,5	7,5	7,5
TGA PARIS ST LAZARE				7,5	7,5	7,5
TGA RENNES				7,5	7,5	7,5
TGA STARBOURG				7,5	7,5	7,5
TGA TOULOUSE				7,5	7,5	7,5
TGA VALENCE TGV				7,5	7,5	7,5
A AUV-RHONE ALP				7,5	7,5	7,5
A BOURGOGNE FC				7,5	7,5	7,5
A BRETAGNE				7,5	7,5	7,5
A CENTRE				7,5	7,5	7,5
A GRAND EST				7,5	7,5	7,5
A HAUTS DE FRANCE				7,5	7,5	7,5
A NORMANDIE				7,5	7,5	7,5
A NLE AQUITAINE				7,5	7,5	7,5
A OCCITANIE				7,5	7,5	7,5
A PACA				7,5	7,5	7,5
A PAYS DE LA LOIRE				7,5	7,5	7,5
B AUV-RHONE ALP				7,5	7,5	7,5
B BOURGOGNE FC				7,5	7,5	7,5
B BRETAGNE				7,5	7,5	7,5
B CENTRE				7,5	7,5	7,5
B GRAND EST				7,5	7,5	7,5
B HAUTS DE FRANCE				7,5	7,5	7,5
B ILE-DE-France				7,5	7,5	7,5
B NORMANDIE				7,5	7,5	7,5
B NLE AQUITAINE				7,5	7,5	7,5
B OCCITANIE				7,5	7,5	7,5
B PACA				7,5	7,5	7,5
B PAYS DE LA LOIRE				7,5	7,5	7,5
C AUV-RHONE ALP				7,5	7,5	7,5
C BOURGOGNE FC				7,5	7,5	7,5
C BRETAGNE				7,5	7,5	7,5
C CENTRE				7,5	7,5	7,5
C GRAND EST				7,5	7,5	7,5
C HAUTS DE FRANCE				7,5	7,5	7,5
C ILE-DE-France				7,5	7,5	7,5
C NORMANDIE				7,5	7,5	7,5
C NLE AQUITAINE				7,5	7,5	7,5
C OCCITANIE				7,5	7,5	7,5
C PACA				7,5	7,5	7,5
C PAYS DE LA LOIRE				7,5	7,5	7,5