

**Calcul des Bonus/Malus sur indicateurs de qualité de service pour 2018**

Ce document présente les résultats et modalités de calcul des bonus -malus 2018 sur la qualité de service tels que présentés dans le Document de Référence des Gares (DRG) 2018-2019 avec :

- les objectifs 2018 tels que prévus au DRG
- les résultats de l'année 2018

Les fiches de détail sur la mesure de chaque indicateur et le bonus/malus associé figurent en fin de document.

- ==> *malus* / + ==> *bonus*

Synthèse en k€	Bonus	Malus	Total
Satisfaction	NA	-43,4	-43,4
Disponibilité Elévatique	x	-243,9	-243,9
Propreté	x	-48,9	-48,9
Qualité information	x	-82,8	-82,8
Total		-419,1	<b>-419,1</b>

Août 2019

**BONUS/MALUS SUR INDICATEUR DE QUALITÉ DE SERVICE 2018**  
**SYNTHESE PAR PÉRIMÈTRE DE GESTION**

- ==> *malus* / + ==> *bonus*

Périmètre de gestion	Satisfaction	Elevatique	Propreté	Qualité de l'information	Total
TGA Aéroport CDG 2 TGV		- 3,8		- 3,8	- 7,6
TGA LILLE EUROPE	- 7,5				- 7,5
TGA LYON PART-DIEU		- 8,5		- 5,1	- 13,5
TGA MARSEILLE ST CHARLES		- 10,3	- 1,0		- 11,4
TGA NANCY		- 4,5			- 4,5
TGA NANTES	- 7,6				- 7,6
TGA PARIS AUSTERLITZ				- 10,5	- 10,5
TGA PARIS EST		- 15,1		- 3,0	- 18,1
TGA PARIS MONTPARNASSE	- 20,3	- 4,1		- 20,3	- 44,6
TGA PARIS NORD		- 5,6		- 18,5	- 24,1
TGA PARIS ST LAZARE				- 16,6	- 16,6
TGA RENNES	- 8,1	- 5,1		- 5,1	- 18,3
A GRAND EST		- 6,7			- 6,7
A NORMANDIE		- 7,8			- 7,8
A PAYS DE LA LOIRE		- 8,1			- 8,1
B ILE DE FRANCE		- 164,4	- 47,0		- 211,4
C ILE DE FRANCE			- 0,9		- 0,9
<b>TOTAL</b>	- 43,4	- 243,9	- 48,9	- 82,8	- 419,1

## Calcul des indicateurs de service 2018 - Satisfaction (soumis à bonus ou malus)

- ==&gt; malus / + ==&gt; bonus

Périmètre de gestion	Historique indicateur satisfaction				Résultat indicateur de satisfaction			Bonus/malus			
	2015	2016	2017	Moyenne 2015-2017	Réalisé 2018	Objectif 2018 (moyenne 3 dernières années +0,1) ou plancher à 7	Réalisé-objectif	Nombre de tranches de 0,1 point par rapport à l'objectif (plafonné à +/- 10 et à partir de +/- 0,5 par rapport à l'objectif)	Charges de la PB 2018 (en K€)	Valeur de base du Bonus ou Malus Max en K€ (0.2% de la PB)	10% de la valeur de base du malus par tranche de 0,1 point
TGA Aéroport CDG 2 TGV	7,6	7,5	7,1	7,4	7,4	7,5	- 0,2				
TGA BORDEAUX	7,7	7,2	7,7	7,5	7,8	7,6	0,1				
TGA GRENOBLE	6,7	6,5	7,7	6,9	7,4	7,0	0,4				
TGA LILLE EUROPE	7,6	7,3	7,0	7,3	6,8	7,4	- 0,6	- 6	6 239	12,5	✗ -7,5
TGA LILLE FLANDRES	7,7	7,6	7,4	7,6	7,5	7,7	- 0,2				
TGA LYON PART-DIEU	7,1	7,1	6,9	7,0	6,7	7,1	- 0,4				
TGA MARSEILLE ST CHARLES	7,3	7,3	7,1	7,2	7,2	7,3	- 0,1				
TGA MONTPELLIER	7,8	7,8	7,6	7,8	7,8	7,9	- 0,1				
TGA NANCY	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	- 0,1				
TGA NANTES	7,7	7,5	7,2	7,5	6,8	7,6	- 0,8	- 8	4 736	9,5	✗ -7,6
TGA PARIS AUSTERLITZ	7,5	7,3	7,1	7,3	6,9	7,4	- 0,4				
TGA PARIS EST	7,7	7,3	7,4	7,5	7,2	7,6	- 0,4				
TGA PARIS GARE DE LYON BERCY	7,5	7,3	7,2	7,3	7,2	7,4	- 0,3				
TGA PARIS MONTPARNASSE	7,6	7,3	6,7	7,2	6,8	7,3	- 0,5	- 5	20 266	40,5	✗ -20,3
TGA PARIS NORD	6,6	7,0	6,7	6,7	6,7	7,0	- 0,3				
TGA PARIS ST LAZARE	7,6	7,6	7,3	7,5	7,3	7,6	- 0,3				
TGA RENNES	7,8	6,7	5,8	6,8	6,3	7,0	- 0,8	- 8	5 073	10,1	✗ -8,1
TGA STRASBOURG	7,9	7,8	7,8	7,8	7,7	7,9	- 0,2				
TGA TOULOUSE	7,3	7,5	7,3	7,4	7,4	7,5	- 0,1				
A AUV-RHONE ALP	7,6	7,6	7,7	7,6	7,5	7,7	- 0,3				
A BOURGOGNE FC	7,7	7,7	7,2	7,5	7,5	7,6	- 0,1				
A BRETAGNE	7,6	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7	- 0,1				
A CENTRE VAL de LOIRE	7,5	7,5	7,4	7,4	7,3	7,5	- 0,2				
A GRAND EST	7,8	7,8	7,7	7,7	7,6	7,8	- 0,2				
A HAUTS DE FRANCE	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	- 0,0				
A NORMANDIE	7,4	7,3	7,5	7,4	7,3	7,5	- 0,2				
A NOUVELLE AQUITAINE	7,7	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	0,0				
A OCCITANIE	7,4	7,5	7,1	7,3	7,4	7,4	- 0,1				
A PACA	7,0	7,3	7,6	7,3	7,5	7,4	0,1				
A PAYS DE LA LOIRE	7,5	7,5	7,4	7,4	7,6	7,5	0,1				
TGV	7,8	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	- 0,0				
B AUV-RHONE ALP	x	x	x	x	7,3	x	x				
B BOURGOGNE FC	x	x	x	x	x	x	x				
B BRETAGNE	8,1	8,0	7,9	8,0	8,1	8,1	- 0,0				
B CENTRE VAL de LOIRE	x	x	x	x	x	x	x				
B GRAND EST	x	x	x	x	x	x	x				
B HAUTS DE FRANCE	x	x	x	x	x	x	x				
B ILE DE FRANCE	x	x	x	x	x	x	x				
B NORMANDIE	x	x	x	x	x	x	x				
B NOUVELLE AQUITAINE	7,9	7,9	7,5	7,7	x	7,8	x				
B OCCITANIE	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7	7,8	- 0,1				
B PACA	x	7,5	7,2	7,4	7,2	7,5	- 0,3				
B PAYS DE LA LOIRE	x	x	x	x	x	x	x				
C AUV-RHONE ALP	x	x	x	x	x	x	x				
C BOURGOGNE FC	x	x	x	x	x	x	x				
C BRETAGNE	x	x	x	x	x	x	x				
C CENTRE VAL de LOIRE	x	x	x	x	x	x	x				
C GRAND EST	x	x	x	x	x	x	x				
C HAUTS DE FRANCE	x	x	x	x	x	x	x				
C ILE DE FRANCE	x	x	x	x	x	x	x				
C NORMANDIE	x	x	x	x	x	x	x				
C NOUVELLE AQUITAINE	x	x	x	x	x	x	x				
C OCCITANIE	x	x	x	x	x	x	x				
C PACA	x	x	x	x	x	x	x				
C PAYS DE LA LOIRE	x	x	x	x	x	x	x				
Total malus/bonus											✗ -43,4



## Calcul des indicateurs de service 2018 - Propreté (soumis à malus uniquement)

Périmètre de gestion	Proportion de gares suivies dans le périmètre de gestion	Résultat indicateur de propreté			Calcul malus			
		Réalisé 2018	Objectif 2018	Réalisé-objectif	Nombre de tranches par point de pourcentage, plafonné à 10	Charges de la PB 2018 (en K€)	Valeur de base du Malus Max en K€ (0.1% de la PB)	10% de la valeur de base du malus par tranche de 0,1 point
TGA Aéroport CDG 2 TGV	100%	91,1%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA BORDEAUX	100%	92,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA GRENOBLE	100%	94,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA LILLE EUROPE	100%	95,9%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA LILLE FLANDRES	100%	92,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA LYON PART-DIEU	100%	94,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA MARSEILLE ST CHARLES	100%	88,9%	90%	-1,1%	1	10 331	10,3	-1,0
TGA MONTPELLIER	100%	90,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA NANCY	100%	92,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA NANTES	100%	93,8%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS AUSTERLITZ	100%	94,1%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS EST	100%	92,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS GARE DE LYON BERCY	100%	94,9%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS MONTPARNASSE	100%	94,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS NORD	100%	92,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS ST LAZARE	100%	94,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA RENNES	100%	91,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA STRASBOURG	100%	91,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA TOULOUSE	100%	97,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A AUV-RHONE ALP	100%	94,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A BOURGOGNE FC	100%	94,3%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A BRETAGNE	100%	92,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A CENTRE VAL de LOIRE	100%	95,9%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A GRAND EST	100%	96,1%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A HAUTS DE FRANCE	100%	94,9%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A NORMANDIE	100%	94,7%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A NOUVELLE AQUITAINE	100%	95,4%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A OCCITANIE	100%	94,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A PACA	100%	90,3%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
A PAYS DE LA LOIRE	100%	93,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
TGV	100%	93,8%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B AUV-RHONE ALP	74%	94,7%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B BOURGOGNE FC	73%	95,1%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B BRETAGNE	4%	92,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B CENTRE VAL de LOIRE	3%	96,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B GRAND EST	49%	95,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B HAUTS DE FRANCE	61%	95,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B ILE-DE-FRANCE	98%	87,6%	90%	-2,4%	2	234 913	234,9	-47,0
B NORMANDIE	45%	91,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B NOUVELLE AQUITAINE	98%	91,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B OCCITANIE	35%	94,9%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B PACA	98%	90,3%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
B PAYS DE LA LOIRE	8%	93,6%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C AUV-RHONE ALP	12%	95,4%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C BOURGOGNE FC	37%	97,1%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C BRETAGNE	x	x	90%	x	x	x	x	x
C CENTRE VAL de LOIRE	x	x	90%	x	x	x	x	x
C GRAND EST	6%	91,7%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C HAUTS DE FRANCE	7%	95,5%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C ILE-DE-FRANCE	91%	86,6%	90%	-3,4%	3	2 867	2,9	-0,9
C NORMANDIE	5%	95,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C NOUVELLE AQUITAINE	67%	91,0%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C OCCITANIE	30%	96,4%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C PACA	73%	91,2%	90%	NA	NA	NA	NA	NA
C PAYS DE LA LOIRE	x	x	90%	x	x	x	x	x
					Total malus <del>-48,9</del>			

Calcul des indicateurs de service 2018 - Qualité de l'information (soumis à malus uniquement)

Périmètre de gestion	Disponibilité TFT			Satisfaction Information			Historique Indicateur mixte disponibilité des TFT et satisfaction information (P1)			Résultat indicateur qualité de l'information			Calcul malus						
	Proportion de gares suivies dans le périmètre de gestion	2016	2017	2018	Proportion de gares suivies dans le périmètre de gestion	P1 2016	P1 2017	P1 2018	Indicateur mixte 2016	Indicateur mixte 2017	Indicateur mixte 2018	Réalisé 2018	Objectif 2018	Réalisé-objectif -0,2 %	Nombre de tranches de 0,1 point à partir de 0,2% en dessous de l'objectif, plafonné à 10	Charges de la PB 2018 (en KE)	Valeur de base du Malus Max en KE (0.1% de la PB)	10% de la valeur de base du malus par tranche de 0,1 point	
TGA Aéroport CDG 2 TGV	100%	ND	ND	98,6%	100%	7,6	7,3	7,4	x	x	86,3%	86,3%	87,0%	-0,5%	5	7 614	7,6	-3,8	
TGA BORDEAUX	100%	99,4%	99,2%	99,7%	100%	7,5	7,4	7,6	87,3%	86,7%	87,9%	87,9%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA GRENOBLE	100%	99,3%	99,7%	99,8%	100%	6,9	7,5	7,7	84,2%	87,1%	88,4%	88,4%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA LILLE EUROPE	100%	99,6%	99,6%	99,8%	100%	7,4	7,6	7,6	86,7%	87,5%	87,6%	87,6%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA LILLE FLANDRES	100%	98,4%	97,1%	99,7%	100%	7,9	7,4	7,6	88,6%	85,4%	87,8%	87,8%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA LYON PART-DIEU	100%	99,7%	98,6%	99,7%	100%	7,3	7,1	7,3	86,2%	84,5%	86,2%	86,2%	87,0%	-0,6%	6	8 454	8,5	-5,1	
TGA MARSEILLE ST CHARLES	100%	99,3%	98,6%	99,5%	100%	7,3	7,2	7,6	85,9%	85,3%	87,5%	87,5%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA MONTPELLIER	100%	100,0%	99,7%	99,5%	100%	6,8	7,3	7,7	83,8%	86,1%	88,4%	88,4%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA NANCY	100%	99,2%	99,4%	99,7%	100%	7,1	7,7	7,9	85,2%	88,0%	89,5%	89,5%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA NANTES	100%	99,5%	99,2%	99,9%	100%	7,4	7,5	7,4	86,9%	87,1%	86,8%	86,8%	87,0%	0,0%	NA	NA	NA	NA	NA
TGA PARIS AUSTERLITZ	100%	98,9%	95,9%	99,4%	100%	7,4	7,3	7,3	86,3%	84,2%	85,9%	85,9%	87,0%	-0,9%	9	11 625	11,6	-10,5	
TGA PARIS EST	100%	97,7%	97,4%	98,4%	100%	7,4	7,3	7,5	85,7%	85,3%	86,6%	86,6%	87,0%	-0,2%	2	15 125	15,1	-3,0	
TGA PARIS GARE DE LYON BERCY	100%	99,5%	98,6%	99,4%	100%	7,1	7,2	7,6	85,1%	85,5%	87,6%	87,6%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA PARIS MONTPARNASSE	100%	97,3%	98,3%	99,8%	100%	7,1	6,8	7,1	84,2%	83,3%	85,5%	85,5%	87,0%	-1,3%	10	20 266	20,3	-20,3	
TGA PARIS NORD	100%	99,2%	99,3%	99,9%	100%	7,1	6,8	6,9	85,1%	83,7%	84,3%	84,3%	87,0%	-2,5%	10	18 511	18,5	-18,5	
TGA PARIS ST LAZARE	100%	99,6%	99,5%	99,6%	100%	7,3	6,9	7,2	86,5%	84,1%	85,5%	85,5%	87,0%	-1,3%	10	16 607	16,6	-16,6	
TGA RENNES	100%	99,7%	97,7%	99,9%	100%	7,0	7,0	6,7	84,8%	84,0%	83,5%	83,5%	87,0%	-3,3%	10	5 073	5,1	-5,1	
TGA STRASBOURG	100%	99,7%	99,2%	99,5%	100%	7,8	7,5	7,7	89,0%	87,3%	88,2%	88,2%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGA TOULOUSE	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	7,4	7,4	7,9	87,2%	87,2%	89,4%	89,4%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A AUV-RHONE ALP	100%	99,6%	97,0%	99,7%	100%	7,8	7,8	8,0	88,6%	87,7%	89,7%	89,7%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A BOURGOGNE FC	67%	98,9%	99,7%	99,8%	100%	7,7	7,4	8,0	88,2%	87,0%	90,1%	90,1%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A BRETAGNE	63%	99,9%	99,9%	99,7%	100%	7,7	7,9	8,1	88,4%	89,4%	90,4%	90,4%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A CENTRE VAL de LOIRE	86%	99,3%	98,8%	99,5%	100%	7,5	7,7	7,8	87,2%	87,9%	88,6%	88,6%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A GRAND EST	86%	99,6%	99,1%	99,8%	100%	7,8	7,8	8,1	88,9%	88,4%	90,3%	90,3%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A HAUTS DE FRANCE	100%	98,8%	97,3%	99,6%	100%	7,7	8,0	8,0	87,7%	88,4%	90,0%	90,0%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A NORMANDIE	86%	99,8%	99,8%	99,9%	100%	7,6	7,9	7,9	88,0%	89,2%	89,3%	89,3%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A NOUVELLE AQUITAINE	46%	99,2%	98,4%	99,8%	100%	7,6	8,0	8,1	87,5%	89,0%	90,6%	90,6%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A OCCITANIE	89%	99,7%	99,3%	99,7%	100%	7,4	7,6	8,0	87,1%	88,2%	89,9%	89,9%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A PACA	100%	100,0%	94,9%	99,9%	100%	7,1	7,6	7,9	85,4%	85,3%	89,6%	89,6%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
A PAYS DE LA LOIRE	67%	99,8%	99,1%	99,8%	100%	7,7	7,9	8,0	88,5%	89,0%	89,9%	89,9%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
TGV	94%	99,5%	99,3%	99,6%	100%	7,8	7,9	8,2	88,7%	89,0%	91,0%	91,0%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B AUV-RHONE ALP	20%	99,2%	99,3%	99,5%	1%			7,7	x	x	88,1%	88,1%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B BOURGOGNE FC	30%	99,9%	99,8%	99,9%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B BRETAGNE	16%	ND	ND	99,9%	4%	7,8	8,3	8,6	x	x	93,1%	93,1%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B CENTRE VAL de LOIRE	9%	99,9%	100,0%	99,9%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B GRAND EST	24%	99,8%	99,5%	99,4%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B HAUTS DE FRANCE	22%	99,2%	99,2%	99,7%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B ILE-DE-France	93%	ND	ND	#REF!	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B NORMANDIE	21%	99,7%	99,9%	99,8%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B NOUVELLE AQUITAINE	18%	99,8%	99,8%	99,7%	x	7,6	8,0	x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
B OCCITANIE	24%	99,8%	99,0%	99,9%	7%	7,8		8,2	x	x	91,2%	91,2%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B PACA	14%	99,8%	99,9%	99,6%	9%	7,8		7,7	x	x	88,2%	88,2%	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
B PAYS DE LA LOIRE	24%	98,3%	99,6%	99,9%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
C AUV-RHONE ALP	15%	99,5%	99,4%	99,8%	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
C BOURGOGNE FC	1%	100,0%	100,0%	100,0%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C BRETAGNE	1%	99,9%	99,5%	99,8%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C CENTRE VAL de LOIRE	0%	ND	ND	ND	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C GRAND EST	2%	99,7%	99,9%	99,7%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C HAUTS DE FRANCE	1%	99,9%	99,8%	99,8%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C ILE-DE-France	40%	ND	ND	#REF!	x			x	x	x	x	x	87,0%	x	x	x	x	x	
C NORMANDIE	0%	ND	ND	ND	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C NOUVELLE AQUITAINE	0%	ND	ND	ND	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C OCCITANIE	3%	ND	ND	99,9%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C PACA	1%	ND	ND	100,0%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
C PAYS DE LA LOIRE	1%	99,8%	99,9%	100,0%	x			x	x	x	x	x	87,0%	NA	NA	NA	NA	NA	
<b>Total malus</b>																		<b>-82,8</b>	

## Propreté

<b>Modalités de calcul</b>	<p>Taux de conformité relevé lors d'un tour de gare. Restitutions des applications Barogare (pour les gares b et c d'Ile de France) et e-progare /Progare pour les autres gares.</p> <p>Pour e-progare, le principe des contrôles repose sur la réalisation d'observations dans différentes zones déclinées en sous zones de la gare.</p> <p>Pour chaque indicateur, le contrôleur vérifie les normes des critères définis (présence de déchets, tâches, traces, poussière, encrassement, toiles d'araignée, affichages sauvages, remplissage du sac poubelle...). 10 zones sont contrôlées de façon aléatoire ou en fonction des sous-zones qui étaient non conformes lors du précédent contrôle.</p> <p>Le nombre de contrôles mensuels est adapté à la taille de la gare. Il est précisé dans chaque contrat (varie de 1 à 8 par mois).</p> <p>Une fois les observations réalisées, un taux de non-conformité est calculé automatiquement par l'outil e.Progare. Le taux de non-conformité, correspond au pourcentage d'observations non conformes par rapport au nombre d'observations réalisées. Chaque contrôle fournit un résultat global qui sera comparé avec l'objectif contractuel.</p> <p>1239 gares suivies en 2019. Les mesures de e-progare sont publiées quotidiennement sur le site OPEN DATA de SNCF.</p>
<b>Périmètre</b>	<p>Ensemble des gares suivies dans Barogare, e-progare et Progare. Le réalisé de l'année est comparé à l'objectif pour le calcul d'un malus.</p> <p>Si la proportion de gares suivies est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné.</p> <p>La distinction de cet indicateur entre gare de surface et gare souterraine étant disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur le périmètre de gestion de la gare concerne bien uniquement la gare de surface. La part souterraine des gares étant reprise sur la ligne du périmètre de gestion des gares B Ile de France.</p>
<b>Suivi</b>	<p>Fréquence de calcul : annuelle</p> <p>Fréquence de publication : annuelle (N+1)</p> <p>Publication quotidienne des non conformités sur SNCF OPEN DATA</p> <p>Fréquence de calcul des incitations : annuelle</p>
<b>Objectif</b>	<p>Les prestataires Propreté de G&amp;C sont incités financièrement par contrat sur un taux maximal de 10% de non-conformité. Dans la logique d'un standard de propreté, ce taux est proposé comme objectif.</p>
<b>Incitations</b>	<p>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, plafonné à 10.</p> <p>Versement : avoir sur facturation de la prestation de base du périmètre de gestion au cours du premier semestre de l'année N+1</p>
<b>Date de mise en œuvre</b>	2018

## Disponibilité de l'élévatique

<p><b>Modalités de calcul</b></p>	<p>Nombre d'heures de disponibilité constatées / Nombre d'heures totales de la période des ascenseurs et escaliers mécaniques.</p> <p>Les indicateurs ont un taux de disponibilité calculé à partir des Demandes d'Intervention (DI) au mainteneur. Le Calcul du taux de disponibilité est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit T0 : l'heure et la date de la Demande D'Intervention,</li> <li>- Soit TF : l'heure et la date de la Fin d'Intervention,</li> <li>- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0),</li> <li>- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour.</li> </ul> <p>La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :</p> $DT = (TBF - TA) / TBF$ <p>L'heure et la date de Demande d'Intervention/Fin d'Intervention sont enregistrées dans les Systèmes d'Information SNCF.</p> <p>Sont décomptés des heures de disponibilité de l'équipement les temps de non fonctionnement de l'appareil à l'exception de ceux ayant fait l'objet d'une demande d'intervention pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des travaux particuliers: modernisation, mise en conformité (accessibilité, évolution légale), remplacement de pièces constitutives lourdes*, opération de régénération...</li> <li>• Des renouvellements d'appareils,</li> <li>• Des gares fermées partiellement ou totalement au public pour des causes de travaux par exemple,</li> <li>• Des cas de force majeure comme des inondations, incendies, affaissements de terrain...</li> </ul> <p>* Pièces constitutives lourdes : Escalier Mécanique (moteur, freins, plaques palière, mains courantes, entraînements des mains courantes, entraînement du tapis de marche), Ascenseurs : portes, groupe de motricité électrique ou hydraulique, vérin, vidange et remplacement de l'huile pour les ascenseurs hydrauliques, gaines (vitres extérieures hors portes), opérateurs de porte sous cabine.</p>
<p><b>Périmètre</b></p>	<p>Tous les ascenseurs et escalators des périmètres antérieurement gérés par SNCF Gares &amp; Connexions et SNCF Réseau qui font l'objet d'un suivi. Le malus sera calculé sur la base des données disponibles chaque année, qui pourront comprendre plus d'équipements suivis que les années précédentes. * Pièces constitutives lourdes : Escalier Mécanique (moteur, freins, plaques palière, mains courantes, entraînements des mains courantes, entraînement du tapis de marche), Ascenseurs : portes, groupe de motricité électrique ou hydraulique, vérin, vidange et remplacement de l'huile pour les ascenseurs hydrauliques, gaines (vitres extérieures hors portes), opérateurs de porte sous cabine.</p> <p>Les données des ascenseurs d'une part et les données des escaliers mécaniques d'autre part de l'année sont moyennées avec pondération sur le nombre d'équipements évalués. La moyenne ainsi obtenue est comparée à l'objectif pour le calcul d'un malus.</p> <p>Si la proportion de gares suivies (en réalisé) est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné.</p> <p>La distinction entre gare de surface et gare souterraine n'étant pas disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur la gare de surface concerne la totalité de la gare (tant pour les équipements que pour le taux de disponibilité). L'indicateur du périmètre de gestion des gares B Ile de France est affiché hors ces 3 gares souterraines.</p>
<p><b>Suivi</b></p>	<p>Fréquence de calcul : annuelle</p> <p>Fréquence de publication : annuelle (N+1)</p> <p>Publication des données sur SNCF OPEN DATA</p> <p>Fréquence de calcul des incitations : annuelle</p>
<p><b>Objectif</b></p>	<p>96% en 2018, 96,5% en 2019 et 97% en 2020</p>
<p><b>Incitations</b></p>	<p>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, plafonné à 10.</p> <p>Versement : avoir sur facturation de la prestation de base du périmètre de gestion au cours du premier semestre de l'année N+1</p>
<p><b>Mise en œuvre</b></p>	<p>2018</p>

## Qualité de l'information voyageurs

<b>Modalités de calcul</b>	<p>50% indicateur de disponibilité des écrans plats dits TFT</p> <p>50% satisfaction des voyageurs en termes d'information (issue du baromètre de satisfaction en gare décrit pour l'indicateur de mesure de la satisfaction globale des voyageurs en gare)</p>
<b>Périmètre</b>	<p>Toutes les gares pour lesquelles l'information est disponible.</p> <p>Les données de disponibilité des TFT et de satisfaction Information Voyageurs sont collectées sur les 3 dernières années disponibles. Le réalisé de l'année est comparé à l'objectif pour le calcul d'un malus.</p> <p>Si la proportion de gares suivies est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, pour l'un ou l'autre des indicateurs composant le mix, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné.</p> <p>Pour la partie disponibilité des TFT de cet indicateur, la distinction entre gare de surface et gare souterraine n'étant pas disponible pour les 3 gares parisiennes suivantes : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon. L'indicateur porté sur la gare de surface concerne la totalité de la gare (tant pour les équipements que pour le taux de disponibilité). L'indicateur du périmètre de gestion des gares B Ile de France est affiché hors ces 3 gares souterraines.</p> <p>A contrario, la décomposition de la satisfaction Information de cet indicateur étant disponible entre gare de surface et gare souterraine, cette partie reprend bien uniquement l'indicateur de surface pour les 3 gares concernées. La part souterraine des gares étant reprise sur la ligne du périmètre de gestion des gares b d' Ile de France.</p>
<b>Suivi</b>	<p>Fréquence de calcul : annuelle</p> <p>Fréquence de publication : annuelle (N+1)</p> <p>Publication des données sur SNCF OPEN DATA</p> <p>Fréquence de calcul des incitations : annuelle</p>
<b>Objectif</b>	<p>Un objectif global (atteinte d'un "standard" , comme pour les autres indicateurs avec malus uniquement)</p> <p>Niveau : la moyenne annuelle de l'indicateur est comprise entre 86,8% et 87,1%. L'objectif 2018 est fixé à 87%, 2019 à 88% et 2020 à 89%</p>
<b>Incitations</b>	<p>Malus : malus uniquement, max 0,1% du CA de la prestation de base du périmètre de gestion. 10% du malus par tranche de 0,2% en dessous de l'objectif à partir de 0,2% en dessous de l'objectif pour tenir compte de la marge d'erreur statistique liée à la mesure de l'indicateur de satisfaction sur l'information, plafonné à 10.</p> <p>Versement : avoir sur facturation de la prestation de base du périmètre de gestion au cours du premier semestre de l'année N+1</p>
<b>Date de mise en œuvre</b>	2018

## Satisfaction globale des voyageurs en gare

<b>Modalités de calcul</b>	<p>Pour les périmètres de gestion des gares a : les mesures 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). 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 2018 par échantillonnage sur quelques gares représentatives de chaque périmètre de gestion de gares b et c par région à partir de bornes interactives qui seront installées dans les gares. Ces gares seront choisies en commun par SNCF Gares &amp; Connexions et les transporteurs / AO concernés. La méthodologie de mesure de la satisfaction étant différente, les résultats ne seront pas directement comparables. Les indicateurs mesurés seront publiés mais ne feront pas l'objet d'un bonus-malus faute de pouvoir déterminer à ce stade un objectif en l'absence d'historique.</p>
<b>Périmètre</b>	<p>Toutes les gares pour lesquelles l'information est disponible. Tous les périmètres de gestion à termes.</p> <p>Les données de satisfaction globale sont collectées sur les 3 dernières années disponibles, sur le nombre de vagues disponibles par an qui peut varier en fonction des gares. Elles sont moyennées chaque année par périmètre de gestion. La moyenne de ces 3 années constitue l'objectif individuel par périmètre de gestion et est comparé au réel de l'année pour le calcul d'un bonus/malus.</p> <p>La distinction de cet indicateur entre gare de surface et gare souterraine étant disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur le périmètre de gestion de la gare concerne bien uniquement la gare de surface. La part souterraine des gares étant reprise sur la ligne du périmètre de gestion des gares B Ile de France.</p>
<b>Suivi</b>	<p>Fréquence de calcul : annuelle</p> <p>Fréquence de publication : annuelle (N+1)</p> <p>Publication sur SNCF OPEN DATA</p> <p>Fréquence de calcul des incitations : annuelle</p>
<b>Objectif</b>	<p>Les objectifs sont individualisés pour chaque périmètre de gestion. Pour les gares a : objectif 2018=moyenne 2015-2017+0,1 point, objectif 2019=moyenne 2015-2017+0,2 point, objectif 2020=moyenne 2015-2017+0,3 point. Un objectif plancher de 7 s'applique à toutes les gares a. Malus si Objectif -0,5 points, bonus si Objectif +0,5 points afin de tenir compte des marges d'erreurs statistiques liées à la mesure, plafonné à 10.</p> <p>Pour les autres périmètres de gestion : pas d'historique permettant de fixer un objectif - les indicateurs seront uniquement publiés à titre d'information. Ils pourront être incités financièrement dans les prochains DRG.</p>
<b>Incitations</b>	<p>Bonus ou malus : 0,2% du CA de la prestation de base</p> <p>10% du bonus par tranche de 0,1 point</p> <p>10% du malus par tranche de 0,1 point.</p> <p>Versement : avoir / facture sur facturation de la prestation de base du périmètre de gestion au cours du premier semestre de l'année N+1</p>
<b>Date de mise en œuvre</b>	<p>2018 pour les périmètres de gestion de gares a - publication uniquement pour les indicateurs des autres gares (pas de bonus/malus)</p>

**CODE\_REF : 2018\_GRT\_ETU\_37****Charges de la prestation de base par périmètre de gestion ( DRG 2018)**

<b>CODE_REF</b>	<b>18_GRT_ETU_</b>
<b>LIB_RG</b>	
A AUV-RHONE ALPES	20 031,8
A BOURGOGNE FC	6 674,7
A BRETAGNE	7 179,9
A CENTRE VAL DE LOIRE	10 544,4
A GRAND EST	13 403,6
A HAUTS DE FRANCE	10 567,6
A NORMANDIE	7 844,9
A NOUVELLE AQUITAINE	18 993,3
A OCCITANIE	14 709,8
A PACA	14 603,7
A PAYS DE LA LOIRE	8 050,9
A TGV	35 389,8
B AUV-RHONE ALPES	14 333,9
B BOURGOGNE FC	8 289,5
B BRETAGNE	1 969,3
B CENTRE VAL DE LOIRE	3 758,8
B GRAND EST	10 541,6
B HAUTS DE FRANCE	13 480,2
B ILE-DE-FRANCE	234 912,9
B NORMANDIE	3 844,3
B NOUVELLE AQUITAINE	6 167,4
B OCCITANIE	5 195,1
B PACA	11 868,5
B PAYS DE LA LOIRE	1 579,7
C AUV-RHONE ALPES	5 602,2
C BOURGOGNE FC	2 438,1
C BRETAGNE	680,5
C CENTRE VAL DE LOIRE	1 734,1
C GRAND EST	4 404,1

C HAUTS DE FRANCE	3 416,5
C ILE-DE-FRANCE	2 867,3
C NORMANDIE	994,9
C NOUVELLE AQUITAINE	3 528,0
C OCCITANIE	4 193,3
C PACA	3 874,1
C PAYS DE LA LOIRE	1 565,6
TGA Aéroport CDG 2 TGV	7 614,2
TGA BORDEAUX	9 812,5
TGA GRENOBLE	3 396,4
TGA LILLE EUROPE	6 238,6
TGA LILLE FLANDRES	6 107,2
TGA LYON PART-DIEU	8 453,9
TGA MARSEILLE ST CHARLES	10 330,7
TGA MONACO MONTE CARLO	1 168,8
TGA MONTPELLIER	8 618,5
TGA NANCY	4 505,6
TGA NANTES	4 735,8
TGA PARIS AUSTERLITZ	11 625,4
TGA PARIS EST	15 124,9
TGA PARIS GARE DE LYON - BERCY	30 070,7
TGA PARIS MONTPARNASSE	20 266,5
TGA PARIS NORD	18 511,3
TGA PARIS ST LAZARE	16 606,9
TGA RENNES	5 073,0
TGA STRASBOURG	6 688,6
TGA TOULOUSE	8 324,1
<b>Total</b>	<b>722 507,6</b>