



## Elections régionales 2021

**La FNAUT, la FUB et l'UFC-Que Choisir  
appellent à une « nouvelle donne » du TER**

27 mai 2021

Les 20 et 27 juin 2021 se tiendront les élections régionales. Parmi les compétences majeures des nouveaux élus se trouveront les politiques de mobilité, et tout particulièrement l'organisation des trains express régionaux (TER). Alors que la voiture tient encore une place écrasante dans les déplacements quotidiens, les conseils régionaux, en tant qu'autorités organisatrices des transports, doivent aborder la décennie qui s'ouvre avec l'ambition de donner un nouveau souffle au TER, aujourd'hui englué dans des problèmes récurrents de qualité. A cette fin, la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT), la Fédération des usagers de la bicyclette (FUB) et l'UFC-Que Choisir présentent cinq conditions pour rendre possible cette relance des trains régionaux, et adressent aux candidats dix demandes concrètes.

## I. La mobilité, enjeu majeur des élections régionales

### 1. La mobilité quotidienne encore trop tournée vers la voiture

Dans les déplacements du quotidien, à l'échelle du département ou de la région, la voiture reste prépondérante. Elle assure par exemple 73 % des déplacements domicile-travail<sup>1</sup>. Les transports en commun (tous modes confondus) en réalisent 16 %, et le vélo moins de 3 %. A l'échelle de l'ensemble de nos déplacements, les tendances sont proches : si la voiture totalise plus de 80 % des kilomètres parcourus, le train a une part modale de 10 %<sup>2</sup>, et le vélo de 3 %<sup>3</sup>.

Dans ces conditions, la marge de progression du transport collectif, mais aussi du vélo, est réelle. Cette progression est indispensable tant du point de vue environnemental (pour favoriser des modes de déplacement pas ou peu émetteurs de CO<sub>2</sub>) que du point de vue budgétaire, puisque la voiture est nettement plus coûteuse pour les voyageurs que les transports publics ou le vélo. Alors que 81 % des Français résident à moins de 7,5 kilomètres d'une gare, l'association de ces deux modes de transport permet de répondre à de nombreux besoins de déplacements de courte, moyenne et longue distance.

### 2. Les Conseils régionaux, autorités organisatrices des transports

Si les élections régionales sont une échéance clef en termes de mobilité et de transports, c'est que les régions ont été désignées Autorités organisatrices des transports par la loi. Depuis 2002, ce sont ainsi elles qui organisent et qui financent les services de trains express régionaux (TER), ou les offres de substitution par la route. Elles décident de l'étendue de l'offre (lignes desservies, fréquence), de la politique tarifaire (prix des billets, prix des abonnements, éventuelles politiques de réduction ciblées) et financent le matériel roulant.

Pour exécuter le service ferroviaire régional, les régions passent des conventions d'exploitation avec un opérateur ferroviaire – jusqu'à présent, la SNCF<sup>4</sup>. Ces contrats pluriannuels prévoient les modalités détaillées de l'offre mais également le financement public qui y est associé. En effet, en

---

<sup>1</sup> Source : Insee Première • n° 1835 • Janvier 2021

<sup>2</sup> Source : Ministère de la transition écologique, Bilan annuel des transports en 2019, décembre 2020. Données exprimées en « voyageurs-kilomètres ».

<sup>3</sup> Source : Ministère de la transition écologique, Deux ans du Plan « Vélo et mobilités actives » : Bilan et perspectives d'avenir - Septembre 2020

<sup>4</sup> Depuis décembre 2019, les régions qui renouvellent leurs conventions ont la possibilité de lancer un appel d'offres ouvert à d'autres acteurs que la seule SNCF. Pour l'instant, aucune délégation de gestion à un opérateur ferroviaire alternatif n'a été signée.

moyenne, les TER sont subventionnés à hauteur de 74 % de leur chiffre d'affaires<sup>5</sup>. Les régions (hors Ile-de-France) consacrent ainsi 3,3 milliards d'euros par an pour l'exploitation des TER<sup>6</sup>. Payeurs, les Conseils régionaux sont donc les décideurs, y compris sur de nombreux aspects qui concernent directement les voyageurs : définition des horaires et des fréquences, exigences sur la ponctualité et la qualité de service, bonus/malus ou pénalités à l'exploitant en cas de retards trop fréquents, dispositifs d'indemnisation des voyageurs abonnés quand le service est dégradé sur une longue période, etc.

Au-delà des trains régionaux, les régions ont également des compétences pour favoriser l'usage du vélo. Stratèges par le biais des Schémas Régionaux d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET), appui aux autres niveaux de collectivités par leurs subventions ou la gestion des subventions européennes, mais aussi gestionnaires des lycées, universités et de nombreuses infrastructures, les régions sont un élément clé du système vélo. Cheffe de file de la mobilité, la Région l'est aussi pour la formation et le développement économique, et peut donc à ce titre développer l'économie du vélo circulaire, sociale et solidaire, ainsi que le tourisme à vélo. Enfin, les régions seront amenées à se substituer aux communautés de communes, pour plus d'un tiers d'entre elles, comme Autorité Organisatrice de la Mobilité locale.

Les associations représentant les voyageurs ont dès lors toute légitimité à adresser aux candidats aux élections régionales leurs demandes pour une politique régionale de mobilité performante.

## II. TER : l'impérieuse nécessité d'un sursaut

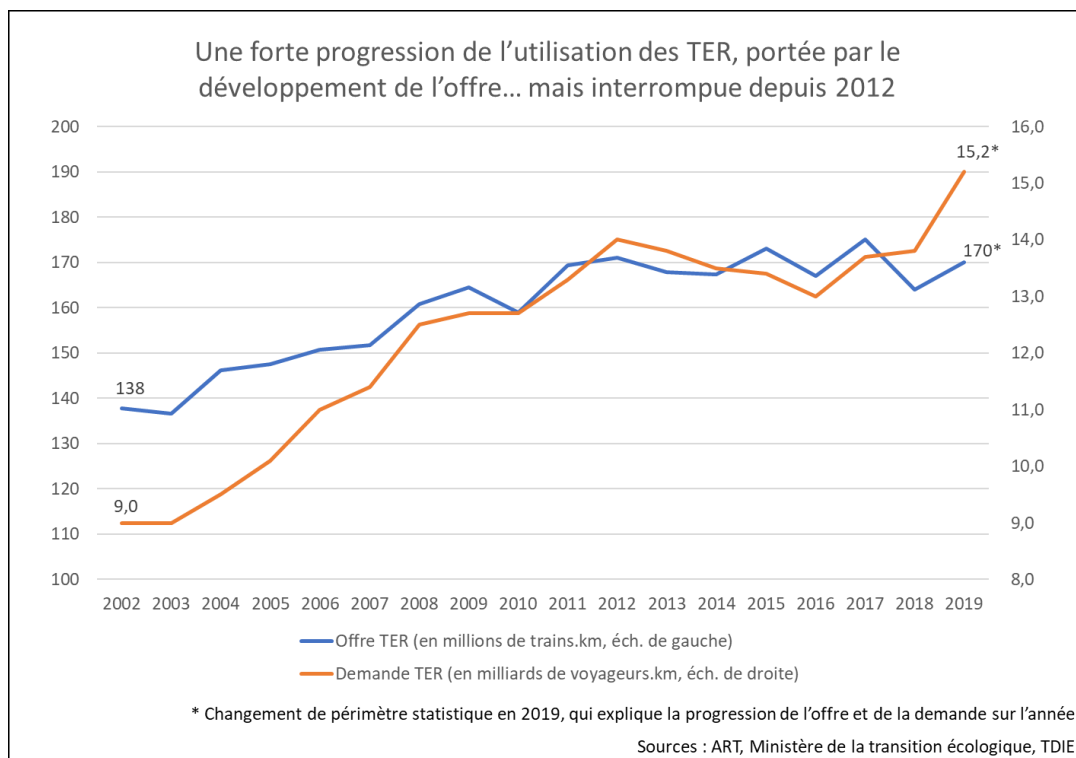
### 1. La dynamique cassée des trains régionaux

Depuis le transfert aux régions des TER, celles-ci ont consenti à de lourds investissements pour augmenter l'offre de trains régionaux et, partant, la fréquentation.

---

<sup>5</sup> Source : ART, bilan ferroviaire 2019, p.82

<sup>6</sup> Auxquels s'ajoute 1,4 milliard d'euros de concours public pour les redevances d'accès (les « péages ferroviaires »), soit une dépense totale à la charge des régions de près de 4,8 milliards d'euros. Source : ART.



Ainsi, alors qu'en 2002, 138 millions de trains-kilomètres de TER avaient été comptabilisés, le volume offert s'élevait à 170 millions de trains-kilomètres en 2019. Après avoir fortement augmenté entre 2002 et 2012, l'offre s'est stabilisée depuis. L'augmentation du nombre de trains offerts (ainsi que leur modernisation, là encore financée par les régions) s'est traduite par une croissance très marquée de la fréquentation, passée de 9 milliards de voyageurs-kilomètres en 2002 à 14 milliards dix ans plus tard. La dynamique s'est toutefois enrayée depuis, avec une stagnation remarquée du nombre de voyageurs des trains régionaux. La croissance forte en 2019 (+ 10,6 %) ne doit à ce titre pas faire illusion : elle est la résultante d'un changement de périmètre statistique, et non d'un retour des voyageurs vers les trains régionaux<sup>7</sup>.

Deux conclusions semblent pouvoir être tirées de l'évolution de la demande. D'une part, il existe bien une appétence des voyageurs pour les TER : lorsque le réseau s'étend, lorsque la fréquence augmente, lorsque les trains sont modernisés, comme cela fut le cas massivement durant la décennie 2002-2012, les voyageurs répondent présents (+ 55 %). D'autre part, un plafond semble atteint, comme en témoigne la stagnation du nombre de voyageurs TER au cours des années 2010.

A ce jour, toutes les conditions ne sont pas réunies pour permettre un regain de la fréquentation. Outre une médiocre qualité de service (voir ci-après), l'accueil de tous les usagers n'est toujours pas une réalité dans bon nombre de territoires. D'une part, l'accessibilité des gares pour les personnes en situation de handicap est un chantier qui a pris du retard. D'autre part, la facilitation de l'intermodalité vélo-train, que ce soit par des aménagements sécurisés vers les gares, du stationnement en gare en quantité suffisante, ou par l'embarquement des vélos dans les trains, est encore loin d'avoir atteint son plein potentiel.

<sup>7</sup> Un certain nombre de lignes interurbaines exploitées par des « trains d'équilibre du territoire » précédemment organisés par l'Etat ont été transférées aux régions, et sont donc désormais comptabilisées comme des TER.

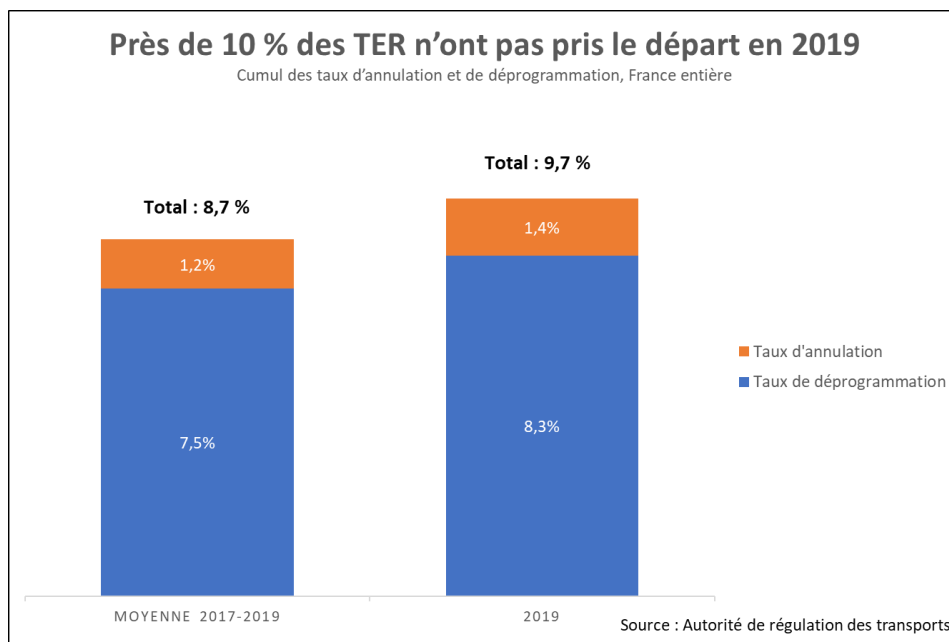
Si les causes sont nécessairement multiples (évolution du prix du carburant, grèves plus ou moins fortes selon les années, développement du co-voiturage et des « cars Macron »), les lacunes en termes de qualité de service, et plus particulièrement sur la ponctualité, apparaissent comme un frein évident au développement de l'usage du TER. Tant que la fiabilité de ce mode de transports ne s'améliorera pas, trop de voyageurs renonceront à utiliser quotidiennement les trains régionaux, et le plafond de verre de la fréquentation ne sera pas brisé.

## 2. La ponctualité, frein persistant au recours aux TER

### Fiabilité réelle des TER : seulement quatre trains programmés sur cinq à l'arrivée

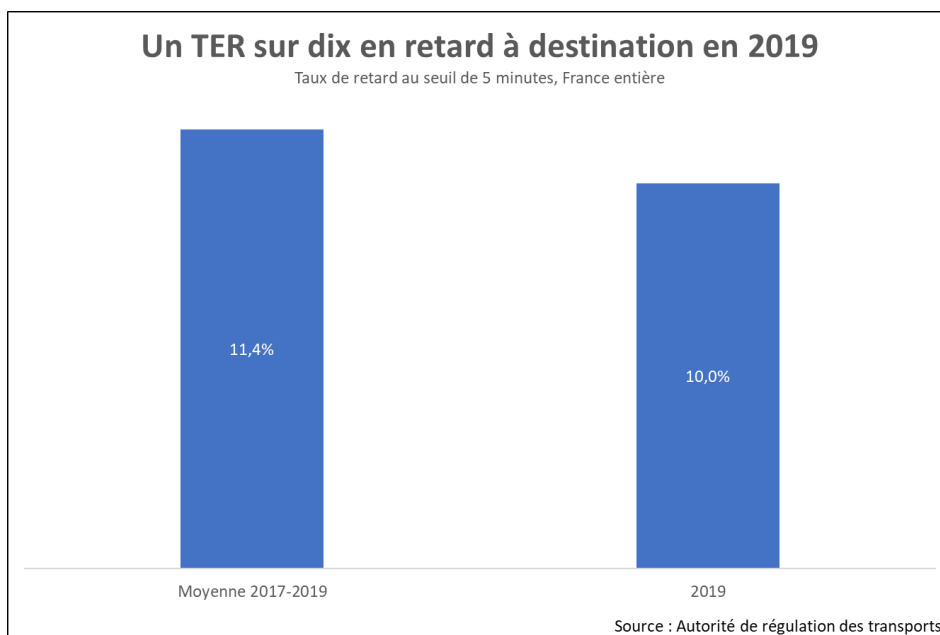
Pour devenir durablement une alternative à la voiture individuelle, le TER doit présenter une fiabilité élevée. L'enjeu est en effet crucial pour les voyageurs réguliers (étudiants ou travailleurs, par exemple). Un taux de 90 % de ponctualité, qui peut sembler honorable, signifie en réalité que chaque semaine, un abonné subira en moyenne un retard significatif ou une annulation de train – ce qui aura des répercussions aussi directes que concrètes dans sa vie quotidienne. C'est donc bien l'excellence qu'il faut viser, et non se satisfaire de la médiocrité, si l'on veut ramener plus de voyageurs vers le ferroviaire.

Pourtant, en l'état, les performances de la SNCF ne sont pas à la hauteur. La régularité dépend de deux facteurs : le nombre de trains annulés, et le nombre de trains qui arrivent en retard à destination. Sur aucun de ces deux facteurs, le TER français ne brille.

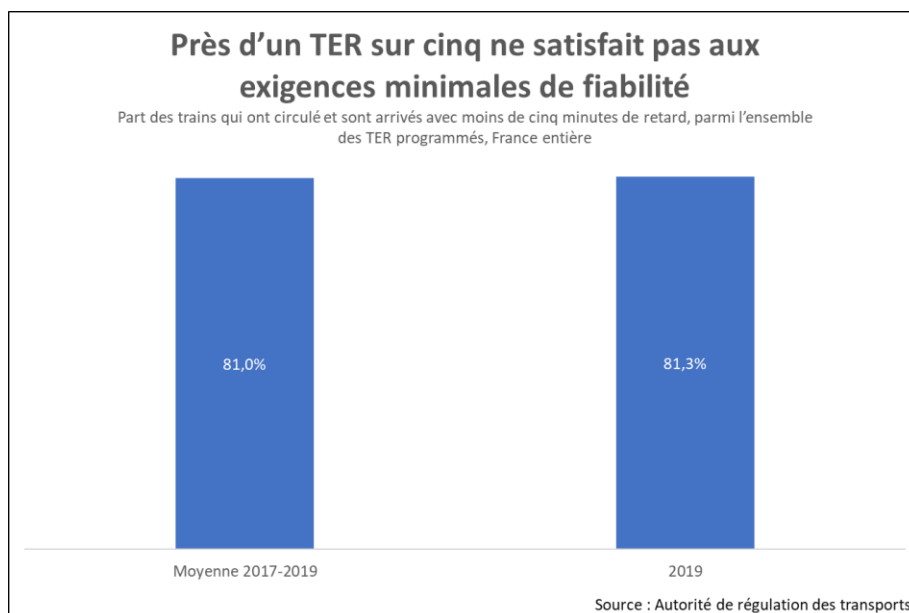


Ainsi, en 2019 (l'année 2020, compte tenu des circonstances sanitaires qui l'ont rendu absolument atypique, n'a pas été étudiée), 9,7 % des TER ont été déprogrammés ou annulés. La différence entre les deux catégories tient à la classification par la SNCF des trains qui ne roulent pas : s'ils sont annulés la veille avant 16h, ils ne sont pas considérés comme annulés, mais comme déprogrammés. Si, pendant des années, ces chiffres ont été un secret bien gardé, le travail de transparence statistique remarquable mené par l'Autorité de régulation des transports (ART) a permis de faire toute la lumière sur ces annulations bien réelles pour les usagers, mais jusqu'alors pudiquement absentes des statistiques. Pourtant, ce sont bien, et de loin, les trains déprogrammés qui sont le plus nombreux

(85 % du total des trains qui n'ont pas roulé en 2019), notamment car les trains supprimés lors des grèves sont dans leur grande majorité comptabilisés comme déprogrammés et non comme annulés. 2019 n'est pas une année atypique, puisque les chiffres sont globalement proches, bien que plus mauvais, de la moyenne des trois dernières années.



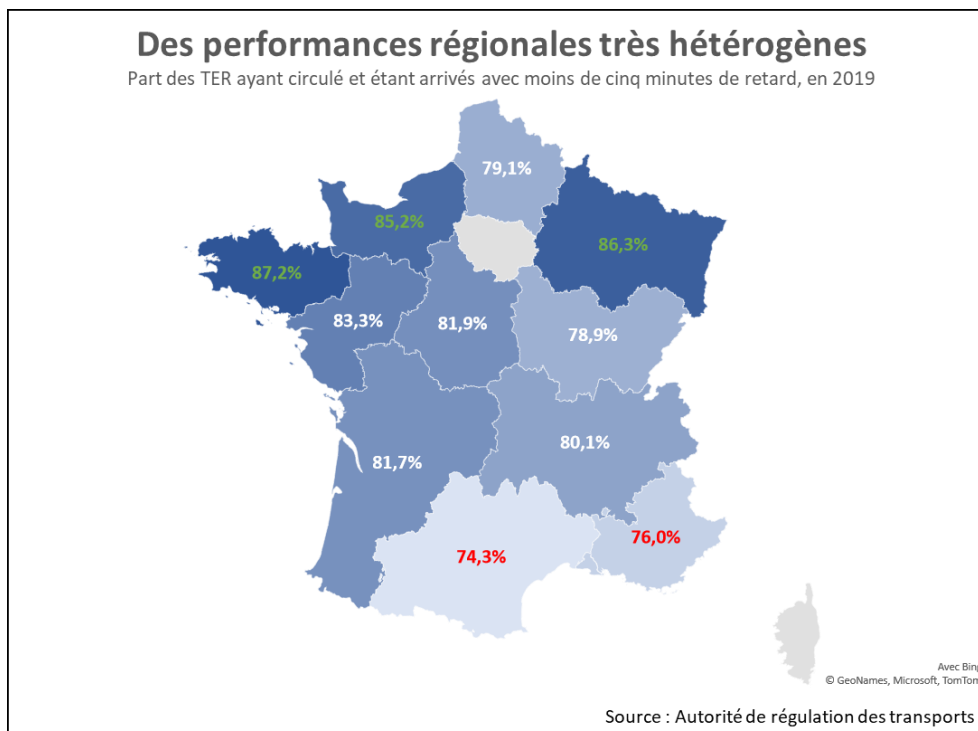
Concernant les retards, la situation n'est pas plus brillante, avec 10 % des TER qui sont arrivés en retard à destination (seuil à 5 minutes) en 2019. On note toutefois une amélioration par rapport à la moyenne des trois dernières années (11,4 % de retard).



A l'arrivée, si l'on tente de calculer la part des trains programmés qui ont satisfait aux attentes légitimes des voyageurs (à savoir : avoir circulé, et être arrivé à l'heure), le taux de fiabilité réelle des TER français s'élève à seulement 81,3 % en 2019 (81 % sur trois ans). En moyenne, un abonné au TER qui prend le train deux fois par jour en semaine subira donc deux annulations ou retards par semaine, soit près de dix par mois.

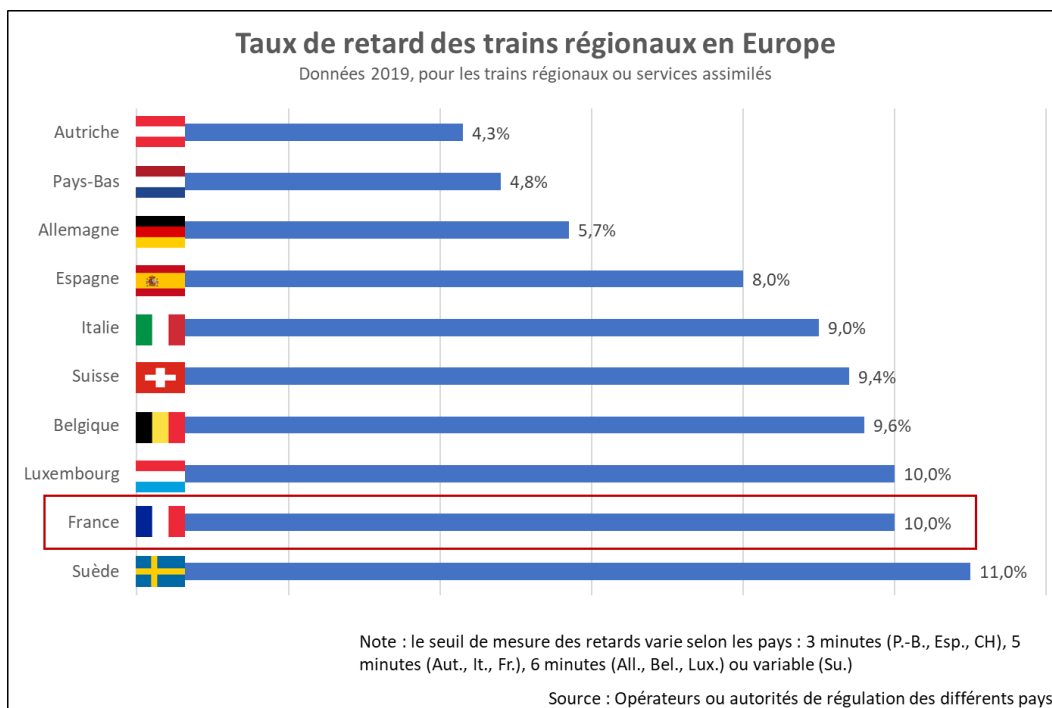
## Des performances très hétérogènes entre régions comme entre pays européens

La situation est naturellement contrastée entre régions : si certaines atteignent des performances honorables, d'autres en revanche proposent un service d'une qualité très insuffisante.



Ainsi, trois régions dépassaient en 2019 les 85 % de trains fiables (la Bretagne, le Grand-Est et la Normandie), quand, à l'inverse, Provence-Alpes-Côte-d'Azur et l'Occitanie affichaient autour de 75 % seulement de fiabilité réelle pour leurs trains régionaux.

Enfin, il est utile d'adopter une approche européenne de la fiabilité des trains régionaux. Compte tenu de l'hétérogénéité des données disponibles, la comparaison ne peut se faire que sur les taux de retards ; elle n'en est pas moins éclairante.



Ainsi, la France apparaît en queue de peloton des pays d'Europe de l'Ouest, concernant les retards de ses trains régionaux. Des pays comme l'Autriche, les Pays-Bas ou l'Allemagne présentent ainsi des taux de retard deux fois plus faibles que la France, qui ne dépasse que la Suède, aux conditions climatiques nettement plus difficiles.

### III. Trois associations d'utilisateurs s'unissent pour réclamer une nouvelle donne du transport ferroviaire régional

#### 1. Augmenter de moitié la fréquentation des TER d'ici 2030

L'exemple de la décennie 2002-2012 le prouve : il est possible d'augmenter massivement le recours aux trains régionaux, dès lors que les politiques menées sont ambitieuses et favorables aux usagers. Il est donc impératif de laisser derrière nous la décennie perdue que nous venons de vivre, où la fréquentation du transport ferroviaire régional a stagné, grâce à la mise en œuvre, par les Conseils régionaux qui seront élus en juin, d'une nouvelle donne du TER. Cette nouvelle donne doit se donner un objectif ambitieux : faire un nouveau bond de 50 % dans la fréquentation des TER, comme nous l'avons connu après la régionalisation, d'ici à 2030. Un objectif réaliste, atteignable et souhaitable.

#### Près d'un million de tonnes de CO<sub>2</sub> économisées

Si l'augmentation du recours aux TER est indispensable, c'est qu'elle générerait des bénéfices évidents pour la collectivité. Le ferroviaire étant un secteur aux lourds coûts fixes (infrastructure, achat et maintenance du matériel), une croissance de la part modale du train est génératrice de gains majeurs.

Tout d'abord pour l'environnement : augmenter de 50 % la fréquentation des TER, dans l'hypothèse où les voyageurs supplémentaires seraient d'anciens automobilistes sur ce même trajet, permettrait



d'économiser 0,94 million de tonnes de CO<sub>2</sub> par an<sup>8</sup>, soit l'équivalent des émissions carbone liées au transport de près d'un demi-million de personnes<sup>9</sup> (463 000) !

Dans le même temps, les voyageurs qui délaisseraient leur véhicule personnel pour utiliser le TER, a fortiori dans des formules d'abonnement souvent avantageuses, bénéficieraient d'économies sur leur budget de déplacement, qu'il est toutefois malaisé de chiffrer.

### **L'offre TER actuelle est en mesure d'absorber ces voyageurs supplémentaires**

Souhaitable, cet objectif est aussi réaliste. En effet, le taux d'occupation moyen des TER français était en 2019 de 27 %<sup>10</sup>. A offre inchangée, une augmentation de 50 % de la fréquentation amènerait ce taux moyen à 41 %, encore loin du taux d'occupation des TGV (70 %) ou même des Intercités (46 %). Si certaines lignes déjà fréquentées pourraient, aux heures de pointe, nécessiter un renfort d'offre, la grande majorité de ces nouveaux utilisateurs du TER pourrait donc sans peine s'insérer dans l'offre actuelle, à coût inchangé pour le système ferroviaire.

Enfin, l'objectif est atteignable. La fréquentation des TER est, en France, relativement limitée aujourd'hui, par rapport par exemple à l'Allemagne. Ainsi, alors qu'en France le TER représente 1,5 % des déplacements, cette part s'élève à environ 3,6 % en Allemagne, plus de deux fois plus. En conséquence, et compte tenu en outre du précédent des années 2000, on peut penser que, à condition de mener une politique résolue d'attractivité et de qualité du train régional, une augmentation du recours au TER est possible en France.

## **2. Trois associations complémentaires, pour dresser cinq conditions à la réussite de la nouvelle donne du TER**

A l'occasion des élections régionales de juin 2021, la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT), la Fédération des usagers de la bicyclette (FUB) et l'UFC-Que Choisir ont décidé de travailler ensemble pour porter ce projet de nouvelle donne. S'appuyant sur les compétences respectives des trois associations, la campagne que nous menons, au niveau régional à partir des structures locales et régionales des trois associations, et au niveau national, s'articule autour de cinq conditions nécessaires à la réussite de cette relance du TER :

1. Améliorer enfin la fiabilité des TER, pour en faire une solution crédible pour les utilisateurs quotidiens ;
2. Faciliter, à tous niveaux, l'intermodalité entre le vélo et les trains régionaux, pour permettre des trajets écologiques de bout en bout ;
3. Rendre plus justes les abonnements, pour tenir compte de la qualité de service et des événements imprévus ;
4. Améliorer l'articulation pratique entre trains régionaux et trains grandes lignes, pour favoriser le report d'un mode sur l'autre ;
5. Mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes en matière de transport, pour assurer une bonne prise en compte de leurs attentes.

Ces cinq conditions sont détaillées dans la partie suivante, qui présente dix demandes précises pour les concrétiser.

---

<sup>8</sup> Hypothèses : émissions de CO<sub>2</sub> indiquées par l'ADEME pour le TER et la voiture, avec un taux d'occupation moyen du véhicule de 1,3 personne (source ADEME).

<sup>9</sup> 463 000, sur la base des émissions totale du pays pour les transports intérieurs (chiffres 2018).

<sup>10</sup> Source : Autorité de régulation des transports

## IV. Nos dix demandes pour rendre possible le sursaut des trains régionaux

### **Première condition de réussite : améliorer enfin la fiabilité des TER, pour en faire une solution crédible pour les utilisateurs quotidiens**

- **Améliorer de deux points le taux de ponctualité réelle des TER**

#### **Contexte :**

La ponctualité (taux de TER en retard) et la fiabilité (taux d'annulation) sont des attentes essentielles des voyageurs. Pour 2019, le taux de retard des TER est de 10 % et le taux d'annulation (en comptant les déprogrammations, c'est-à-dire les trains supprimés avant la veille 16h de leur jour de circulation) de 9,7 %. Une part importante de ces retards et annulations relève de causes internes au système ferroviaire et pourrait être mieux maîtrisée. Une partie de ces causes de retards relèvent du gestionnaire d'infrastructure.

Le cadre contractuel entre l'autorité organisatrice régionale et l'opérateur doit intégrer un objectif dynamique de diminution des retards et annulations (par exemple diminution de 2 % sous 2 ans) et des annulations, lié à un calendrier de réalisation et une augmentation du malus si les objectifs ne sont pas atteints.

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux d'intégrer dans les conventions TER des objectifs chiffrés de diminution des taux de retards et d'annulations, assortis d'un calendrier de réalisation et de sanctions financières si les objectifs ne sont pas respectés.

- **Renforcer les bonus/malus liés à la qualité de service dans les contrats de délégation**

#### **Contexte :**

Les transports ferroviaires régionaux sont très largement subventionnés par les Conseils régionaux (de l'ordre des trois-quarts des coûts d'exploitation). Or, actuellement, les contrats passés entre les Régions et les transporteurs (SNCF aujourd'hui) prévoient des subventions d'exploitation principalement fixes, et indépendantes de la qualité du service offert aux voyageurs. Pour la plupart des régions, seulement 0,7 % à 1 % de la subvention est variable en fonction de critères liés à la ponctualité et aux annulations. Et encore ces dispositifs de bonus/malus sont-ils souvent imparfaits, permettant à des critères secondaires et faciles à satisfaire (comme l'information aux voyageurs, ou la propreté en gare) de compenser au moins en partie les malus liés à la régularité (taux de retards et d'annulations). Enfin, au moins cinq régions (Bretagne, Grand-Est, Normandie, Occitanie et Pays-de-la-Loire) ont inclus dans leurs contrats des franchises revenant à limiter les pénalités en cas de service non réalisé.

En conséquence, l'incitation faite aux transporteurs d'investir pour améliorer la régularité des trains régionaux est bien trop faible pour être efficace, et les performances médiocres des TER perdurent.

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux d'instaurer, dans les contrats de délégation du service public ferroviaire régional, une modulation à hauteur de 3 % des subventions d'exploitation attribuées aux exploitants ferroviaires en fonction de leurs performances au regard des objectifs de qualité, objectifs qui devront porter en priorité sur des critères de régularité, notamment aux heures de pointe.

#### **Deuxième condition de réussite : faciliter, à tous niveaux, l'intermodalité entre le vélo et les trains régionaux, pour permettre des trajets écologiques de bout en bout**

- **Faciliter l'accès vélo vers les gares et hubs multimodaux**

##### **Contexte :**

La desserte ferroviaire du territoire permet à 81 % des Français d'habiter à moins de 7,5 kilomètres d'une gare. Ce chiffre est encore plus élevé si l'on ajoute les principales haltes de bus et les points d'intermodalité tels que les aires de covoiturage. Permettre à la quasi-totalité des Français de se rendre en toute sécurité à vélo vers un de ces points permettrait à chacun d'accroître son rayon de déplacement réalisable sans voiture. D'un autre côté, le potentiel de ces points serait accru, puisqu'ils concerneraient des usagers dans un rayon plus large.

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux que l'accès à vélo des gares et hubs multimodaux par des itinéraires directs et sécurisés soit une priorité de la politique de mobilité des régions. Celles-ci doivent donc subventionner les études et les travaux liés à ce type d'aménagements.

- **Améliorer les infrastructures de stationnement vélo en gare**

##### **Contexte :**

L'intermodalité train + vélo est une des alternatives majeures à la voiture individuelle pour les trajets de moyenne et longue distance. Cette intermodalité n'est envisageable que si une offre de stationnement sécurisée existe en gare. Si la Loi d'Orientation des Mobilités a récemment fixé des obligations pour le stationnement vélo, cela ne concerne pas toutes les gares, et n'est pas suffisant au regard des objectifs de parts modales souhaités (9 % dès 2024).

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux que toutes les gares ferroviaires et routières proposent à court terme du stationnement vélo, y compris pour les gares non concernées par les dispositifs prévus par la Loi d'Orientation des Mobilités. Ce stationnement doit être sécurisé et évolutif pour suivre la demande croissante des prochaines années. D'autres services peuvent être prévus en gare, par exemple des stations de réparation.

- **Faciliter l'embarquement des vélos dans les trains et les cars TER**

##### **Contexte :**

Pour des usages réguliers comme ponctuels, l'embarquement du vélo non démonté dans le train ou le car est indispensable pour favoriser l'intermodalité, d'autant plus avec le développement récent du tourisme à vélo et de l'usage du vélo en général. L'embarquement peut servir à la fois pour un

usage quotidien comme un déplacement domicile-travail, ou pour un usage ponctuel, lié à des déplacements professionnels, touristiques ou de loisir. Il existe par ailleurs des pics saisonniers, notamment en lien avec les saisons touristiques, où la demande d'emport de vélo est particulièrement forte.

Compte tenu de la tendance actuelle et des objectifs fixés en termes de part modale du vélo, les équipements actuels ne doivent pas être dimensionnés en fonction de l'usage présent, mais en tenant compte de l'évolution future de l'usage du vélo pour se rendre en gare.

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux d'aller au-delà des capacités minimales d'emport définies par la loi d'orientation des mobilités (8 vélos par train et 5 par car), notamment ponctuellement sur les itinéraires de tourisme à vélo ou sur certaines lignes pour lesquelles la demande est particulièrement forte. Cette politique doit être mise en œuvre sans attendre le renouvellement complet du parc de matériel roulant, notamment en jouant sur la modularité des trains.

### **Troisième condition de réussite : rendre plus justes les abonnements, pour tenir compte de la qualité de service et des événements imprévus**

- **Indemniser les abonnés TER en cas de retards et annulations récurrents sur leur ligne**

#### **Contexte :**

Les abonnés TER peuvent rencontrer des problèmes de régularité récurrents sur certaines lignes TER. Une accumulation de petits retards, ou la multiplication des annulations, sont préjudiciables et nécessitent un geste commercial en faveur des abonnés pour maintenir l'attractivité des transports collectifs. Ces situations ne sont pas sécurisées juridiquement et dépendent des contrats entre les autorités organisatrices et les transporteurs.

Le Règlement européen (UE) n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires a été écarté du droit applicable en France pour les TER. La jurisprudence n'est pas non plus favorable aux voyageurs concernant les indemnisations de retard de train : la Cour de cassation (arrêt du 28 avril 2011) a énoncé que le transporteur n'est tenu d'indemniser que des « dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat ». Les conséquences préjudiciables précises pour chaque voyageur ne sont évidemment pas définies dans le contrat de transport, et ne peuvent donc pas être indemnisées sur ce fondement.

#### **Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux de mettre en place dans les contrats organisant les transports régionaux des dispositions contraignant les transporteurs à verser aux abonnés TER une indemnisation lorsqu'une situation de retards répétés est déterminée avec des éléments objectifs : par exemple, un remboursement de 30 % du prix de l'abonnement lorsqu'au moins 5 retards de plus de 15 minutes ou annulations se produisent en 1 mois calendaire ou 4 semaines consécutives sur la ligne TER de l'abonné. Des solutions automatiques, prévisibles et claires sont indispensables. Le montant des indemnisations doit être supporté financièrement par le transporteur seul.

- **Faciliter la procédure de suspension des abonnements de transport public pendant les périodes de grèves, d'interruption du trafic et de pandémie**

**Contexte :**

Pendant les périodes durant lesquelles le télétravail s'impose partiellement ou totalement, de nombreux abonnés des TER sont confrontés à une dépense contrainte pour une prestation dont ils n'ont plus l'usage.

Force est de constater que les modalités de suspension des prélèvements des abonnements sont peu pratiques et assorties de délais trop longs. De plus, certains abonnements ne peuvent pas faire l'objet d'une suspension, c'est par exemple le cas de l'abonnement Imagine R pour les élèves et étudiants en Ile-de-France. Les difficultés sociales qu'ils rencontrent sont alors aggravées par l'impossibilité de se dégager des prélèvements, dans un contexte de rareté des emplois d'étudiants qui permettent de financer leurs études et leurs frais.

Certes, des mesures commerciales de dédommagement ou de suspension partielle ou totale des prélèvements peuvent être prises, mais elles relèvent du bon vouloir des Conseils régionaux, à défaut d'être prévues contractuellement. Dès lors, il faut faciliter les possibilités de suspension de l'exécution de ces abonnements par les voyageurs eux-mêmes.

**Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux que la possibilité de suspendre les contrats d'abonnements, sans pour autant les résilier, soit prévue dans les conventions TER. Cette mesure doit s'accompagner d'une facilitation des conditions de suspension des abonnements, notamment à distance. Ces mesures pourraient être applicables dans le contexte des crises sanitaires, mais aussi des grèves et des interruptions du trafic de longue durée.

**Quatrième condition de réussite : améliorer l'articulation pratique entre trains régionaux et trains grandes lignes, pour favoriser le report d'un mode sur l'autre**

- **Permettre l'utilisation des TGV comme des TER sur les extrémités de ligne**

**Contexte :**

Le système ferroviaire relève aujourd'hui de deux autorités organisatrices : d'une part la Région, compétente pour les TER, d'autre part SNCF Voyageurs pour les TGV et, sous l'autorité de l'État, pour l'organisation des trains Intercités.

Les voyageurs utilisent l'un ou l'autre et souvent l'un et l'autre.

Il est très important que ces deux systèmes ferroviaires s'intègrent le plus harmonieusement possible et limitent au maximum les correspondances. Certaines régions ont négocié des conventions qui permettent aux usagers, en bout de ligne, lorsque le TGV poursuit sa route, de prendre celui-ci aux conditions du TER.

**Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux de négocier une convention SNCF Voyageurs / Région qui permette l'utilisation des TGV en extrémité de ligne, à tous les voyageurs, aux conditions du TER.

- **Mettre en cohérence les cartes Avantage et Liberté de la SNCF (ou autres opérateurs) avec les cartes régionales**

**Contexte :**

Les cartes de réductions « commerciales » de la SNCF, cartes Avantage (jeunes, seniors, week-end et famille) et carte Liberté, offrent un niveau de réduction variable selon les régions sur les trajets en TER : ces réductions évoluent de 25 à 50 % selon les régions. En effet, en application de la liberté tarifaire prévue par la loi, les régions fixent souverainement le prix des trajets des TER et le pourcentage des réductions offertes par les cartes de réduction SNCF. Ces différences ne contribuent pas à une information aisée des voyageurs sur les tarifs ferroviaires.

Sans remettre en cause le principe légal de la liberté tarifaire régionale, il serait intéressant pour les voyageurs que les régions se concertent afin que le taux de réduction applicable sur les TER soit similaire entre les régions et que le taux de réduction soit le plus favorable possible aux voyageurs titulaires de cartes.

Ces propositions doivent prendre en compte la future pluralité d'opérateurs ferroviaires dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.

**Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux d'évoluer vers une application homogène des réductions offertes par les cartes de réduction commerciales de SNCF Voyageurs Avantage et Liberté sur les TER permettant une amélioration de la lisibilité tarifaire et un taux de réduction plus favorable sur les trajets régionaux afin de favoriser l'usage du train.

**Cinquième condition de réussite : mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes en matière de transport, pour assurer une bonne prise en compte de leurs attentes**

- **Créer une réelle concertation avec les usagers pour les décisions structurantes en matière de transports (comités des partenaires, consultation préalable aux signatures des contrats)**

**Contexte :**

Les usagers des transports en commun comme du vélo sont des experts de leur quotidien. Les associations qui les représentent sont des interlocuteurs indispensables pour le succès de toute politique de la mobilité. Elles peuvent contribuer aux choix structurants de la politique de mobilité (par exemple le RER V repris aujourd'hui par la Région Île-de-France), et valoriser auprès du grand public les efforts réalisés et les difficultés techniques auxquelles les collectivités peuvent être confrontées.

L'implication des associations d'usagers permet également d'assurer la réussite d'un investissement, qui résulte souvent de la prise en compte de détails (horaires, information des voyageurs pour les trains, détails de l'aménagement d'une piste cyclable rendant un trajet rapide, sécurisé et agréable...) que les associations peuvent identifier, hiérarchiser et partager avec les collectivités.

A ce titre, la Loi d'orientation des mobilités (LOM) a institué les comités des partenaires que les Régions, autorités organisatrices de la Mobilité doivent installer prochainement. La LOM a précisé le champ de compétences de ces comités. Celui-ci est large et porte sur tous les aspects de la mobilité,

l'offre, la tarification, la qualité de service, l'intermodalité, les correspondances, etc. La loi précise que ces comités se réunissent au moins une fois par an, mais laisse une grande autonomie aux autorités organisatrices quant à l'organisation et au fonctionnement de ces comités partenaires.

**Demande FNAUT / FUB / UFC-Que Choisir :**

Nos associations demandent aux élus régionaux siégeant au comité des partenaires, de distinguer deux niveaux :

- le niveau stratégie, bien documenté dans la loi et pour lequel une réunion annuelle est suffisante,
- le niveau « exécution des services » qui exige un suivi plus régulier et plus fréquent afin de remédier dans les meilleurs délais à une détérioration des services : retards, services supprimés, information des voyageurs défaillante, correspondances imparfaites. À cette fin, des indicateurs doivent être précisés et suivi dans des tableaux de bord.