

Monsieur Jean-Aimé Mougnot
Directeur TER délégué
SNCF Voyageurs
9 rue Jean-Philippe Rameau
93200 SAINT-DENIS

Paris, le 18 janvier 2022

Objet : lettre ouverte relative à la limitation de l'offre TER et ses conséquences pour les voyageurs.

Monsieur le Directeur,

Depuis plusieurs semaines, et, pour certaines régions, de nombreux mois, les usagers des TER sont confrontés à une diminution de l'offre qui détériore considérablement leurs conditions de transport, qu'il s'agisse des abonnés utilisateurs réguliers ou des voyageurs occasionnels.

Cette réduction de l'offre, qui se caractérise par la mise en place de plans de transport adaptés, s'accompagne de difficultés de production très pénalisantes pour les voyageurs et se traduit par des annulations, des compositions réduites et des retards.

Afin de diminuer les difficultés des voyageurs, nous considérons que les mesures suivantes devraient pouvoir être mises en œuvre :

- **L'information sur le plan de transport adapté doit porter sur une période d'au moins une semaine** et être communiquée suffisamment en amont pour que les voyageurs puissent anticiper leurs déplacements.
- **Ces informations doivent pouvoir être délivrées dans les gares et les haltes**, pour les voyageurs qui n'ont pas accès aux informations numériques.
- Pour ceux qui ont un accès numérique, en plus de la possibilité de consultation des sites et des applications, les abonnés et les titulaires de cartes de réduction doivent être destinataires d'un mail ou d'un SMS informant du PTA et de tout changement de sa consistance.
- **Les plans de transport adaptés doivent permettre les trajets de pointe du matin et du soir mais aussi ceux des usagers qui travaillent en horaires décalés.** Les creux de desserte sont particulièrement pénalisants pour les voyageurs. Pour les lignes régionales, le dernier TER doit être maintenu et doit être omnibus pour permettre le trajet de retour de tous.
- Sur les lignes dont les fréquences de desserte sont les moins élevées, il faut veiller à maintenir une desserte quasi nominale.
- Dans tous les cas de figure, les correspondances doivent être maintenues.

- Les usagers des cars de substitution doivent être correctement informés des substitutions routières et être accueillis en gare, à leur départ ou à leur arrivée, quelles qu'en soient les heures.
- **Comme la FNAUT l'a demandé depuis le début de la crise sanitaire, il est urgent de mettre en œuvre des modalités de suspension rapide des prélèvements des abonnements** : actuellement, les prélèvements des abonnements annuels ne peuvent être suspendus qu'en le demandant avant le 14 du mois en cours pour un effet au début du mois suivant. Cette situation n'est pas compatible avec les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire (limitation des déplacements, généralisation du télétravail) qui s'appliquent sans délai ainsi qu'avec la limitation de l'offre TER. Ces deux facteurs conduisent à ce que de nombreux usagers supportent des mensualités des abonnements TER qu'ils ne peuvent utiliser et qui leurs sont inutiles. La facilitation de la suspension des abonnements doit concerner également les abonnements hebdomadaires et mensuels.
- **Le remboursement des billets TER occasionnels doit se faire sans la retenue de 10 % du montant du billet.**
- Enfin, pour les régions dont la qualité de service des TER a été notablement dégradée ces derniers mois (notamment Grand Est, Hauts-de-France et Normandie), **des dédommagements des usagers abonnés et non abonnés doivent être proposés.**

Les conséquences de ces difficultés de production, la mise en œuvre des plans de transport adaptés et les mesures commerciales adoptées doivent être communiquées aux comités de suivi des dessertes ferroviaires, qui doivent se réunir en urgence, et aux comités des partenaires de la mobilité régionale.

Nous relevons que dans les régions limitrophes d'autres États, l'offre de trains régionaux reste quasiment inchangée (Allemagne, Belgique).

Dans ce contexte, pour les régions qui l'envisageraient, nos fédérations régionales appelleront à une suspension des projets d'augmentations tarifaires. A titre d'exemple, la FNAUT Grand Est s'est adressée en ce sens au Président de cette région et a obtenu partiellement satisfaction.

Le retour à une offre nominale est attendu le plus rapidement possible par les voyageurs afin que le taux de charge soit moindre et que leur confiance dans le transport public, particulièrement le TER, puisse être retrouvée.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de notre meilleure considération.

Bruno GAZEAU
Président

Copies : Carole Delga, Présidente de Régions de France et Jean Rottner, Président de la commission Transports de Régions de France.