

**ASSOCIATION REGIONALE DES USAGERS
DES TRANSPORTS DES HAUTS-DE-FRANCE**

COMMUNIQUÉ de PRESSE

TER HdF : à nous de vous faire détester le train !

Des billetteries en ligne qui pénalisent les usagers du TER

Après le train de hausses du début d'année (+5,5 % pour les usagers occasionnels, +50 % pour le supplément TERGV, hausse astronomique pour les enfants de moins de 12 ans, et suppression du tarif réduit pour les accompagnants adultes du titulaire d'une carte TER HdF, ...), les logiciels de vente (SNCF Connect, Trainline, ...) ne sont toujours pas à jour 3 mois plus tard ce qui fait payer double les enfants accompagnant un titulaire de carte TER HdF ! Seul un achat en gare ou sur le site TER fournit le bon tarif (réduction de 75%)... Même chose pour le TER Paris-Lille de week-end où les enfants payent 21 € alors que les plus de 12 ans ont des tarifs promotionnels à 10 ou 20 € ... Nous ne pouvons que constater que, comme par hasard, les bugs logiciels sont toujours au détriment des usagers (aucun problème pour supprimer instantanément l'ex-tarif enfant à 1 €!!).

Un service et une information déficients pendant les travaux

Les horaires en cas de travaux sont aussi un problème : le TER Hauts-de-France est quasiment le seul à ne diffuser aucune fiche horaire de la période en travaux, précisant les horaires de passage des cars aux arrêts de la ligne concernée ! Aussi bien sur le site TER que parfois en gare, l'information se borne à prévenir que le service sera perturbé, en donnant éventuellement un QR code qui renvoie... non pas à une fiche horaire, mais au logiciel de recherche d'itinéraires TER, alors que les arrêts routiers concernés y sont difficiles à trouver ! C'est à croire que les horaires n'existent plus ! Cette « information » est donc inaccessible sans smartphone, un problème majeur d'inclusion pour les mal-voyants ou ceux qui ne maîtrisent pas Internet... (1) Quant aux éventuels autocars de substitution, ils ne connaissent pas leurs itinéraires ni les points d'arrêts officiels de la SNCF (qui ne sont pas toujours devant la gare), ce sont finalement les usagers qui doivent les renseigner (actuellement sur Amiens St Quentin et Compiègne St Quentin) et des voyageurs ratent leur car ! Mention spéciale pour SNCF Réseau qui programme des travaux interrompant toute circulation ferroviaire vers Le Tréport début Août en pleine période estivale !

Il va falloir réserver pour embarquer son vélo

Cerise sur le gâteau, nous venons d'apprendre par hasard que la Région Hauts-de-France va rendre obligatoire la réservation pour les vélos à bord des TER y compris pour les abonnés, sur plusieurs lignes : Paris Amiens Calais, Paris St Quentin Cambrai/Maubeuge et ... Lille Dunkerque (!), à partir du 6 juillet. Cette réservation, à prendre séparément du billet et uniquement sur Internet, est une usine à gaz dissuasive pour les voyages en train. Le tout d'ailleurs de manière complètement opaque et sans le moindre engagement de la SNCF à assurer le trajet notamment si un train venait à être supprimé par exemple. Cette mesure serait une régression de l'intermodalité, nous demandons qu'elle soit supprimée. Prendre son vélo dans le TER doit rester une liberté, même en dernière minute.

Bien entendu toutes ces décisions prises sans la moindre concertation avec les associations d'usagers ne font que s'ajouter aux aléas habituels de trains en retard, supprimés, trop courts, ou aux correspondances non assurées, qui génèrent mécontentement et stress chez de nombreux usagers.

(1) **Article L. 1222-8 du code des transports** : « En cas de perturbation du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré, dans les conditions prévues par le plan d'information des usagers. En cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise de transports au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation. »

Contact presse :

Gilles Laurent Président FNAUT HdF 06 01 88 97 19 ; Christiane Dupart Vice Présidente 06 80 64 05 60

Créée le 30 janvier 2016, la **FNAUT Hauts de France** rassemble les associations suivantes : **ADU** (association des usagers de la ligne Paris-Crépy-Laon), **AUTAN** (Association des Usagers des Transports de l'Aisne Nord Oise Somme) **Comité des usagers des bus d'Amiens Métropole**, **Comité de sauvegarde Le Tréport -Mers**, **LUTECE** (les usagers des transports de l'étoile de Creil et environs), **Mobilille** (usagers des transports urbains Lillois), **UVN** (Union des Voyageurs du Nord) (transports régionaux, et urbains en NpdC).

FNAUT Hauts de France
Association régionale de la FNAUT, association agréée de consommateurs
(Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports),
Maison des Associations 11 Rue des Hironvalles 60100 CREIL
Twitter @FnautHdf courriel : fnaut-hdf@netc.fr
