



LA CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE REGIONAL DE TRANSPORT DE VOYAGEURS 2018-2015



Éditorial du Président

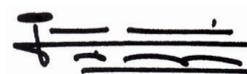
La mobilité: un enjeu stratégique pour l'Occitanie

Avec 300 millions d'euros par an pendant 8 ans (2015-2018), la Région Occitanie met en œuvre un budget très important pour développer un service public ferroviaire régional de transport de voyageurs.

Il appartient à l'opérateur d'assurer la mission de service public 365 jours par an en contrepartie d'un effort financier aussi important. Le CESER défend depuis longtemps le transport collectif et les investissements dans les infrastructures ferroviaires, c'est une obligation en raison de l'engorgement des accès aux métropoles et pour lutter contre les émissions de CO₂. La contrepartie est aussi une réduction des incertitudes sur les dessertes, le respect des horaires et le confort des usagers.

L'irrigation des 18 bassins d'emploi de la région reste nécessaire, mais il faut aussi que tous ceux qui défendent le transport ferroviaire deviennent des usagers pour consolider l'avenir de toutes les lignes. L'intermodalité est aussi un point d'appui précieux.

Des infrastructures nouvelles sont indispensables pour tenir les engagements, les cadencements et renforcer l'attractivité des transports collectifs dans une région qui comptera 1 million d'habitants supplémentaires en 2040 ! Les lignes à grande vitesse sont complémentaires des trains régionaux et permettent d'augmenter le nombre d'usagers !



Jean-Louis CHAUZY
Président du CESER Occitanie / Pyrénées-Méditerranée



Christine SANCHEZ
Présidente de la Commission
Aménagement du territoire - Politiques
environnementales et énergétiques -
Transport - Infrastructures -
Numérique - Logement



Odile MAURIN
Rapporteuse

Synthèse de l'avis voté le 18 Juin 2018 et préparé par la Commission Aménagement du territoire - Politiques environnementales et énergétiques - Transport - Infrastructures - Numérique - Logement

Le 9 avril 2018, la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée signait avec SNCF Mobilités une convention d'exploitation du service public ferroviaire régional de transport de voyageurs pour la période 2018-2025. Cette signature marquait l'aboutissement d'une négociation de plus d'une année, pour la moins compliquée.

Le CESER a ainsi pris acte d'une convention qui confirme les avancées mais aussi certaines insuffisances qu'il avait déjà relevées dans son avis sur le protocole d'accord Région-SNCF Mobilités, signé en décembre 2017.

DES AVANCÉES À CONFORTER DANS LE TEMPS

De fait, ce projet qui engage la Région et SNCF Mobilités pour une durée de huit ans, suffisamment longue pour permettre la mise en œuvre d'une stratégie de long terme, mais également des réadaptations, marque la promesse d'un certain nombre d'avancées :

1 Une amélioration de la fiabilité des services

Le CESER se félicite ainsi que la convention prévoit une amélioration de la fiabilité des services. En effet, la fiabilité de l'offre, c'est-à-dire sa réalisation, doit sans doute être l'ambition prioritaire de la Région. C'est en tout cas l'attente première des usagers du service TER. La convention définit dans ce sens un dispositif de pénalités et un système de bonus-malus malheureusement peu convaincants.

Le CESER plaide donc pour que les trains supprimés pour cause TER relèvent plutôt d'une logique de réfaction de charges, voire, mieux encore, pour une rémunération au réel des services effectués. Il réaffirme en outre que l'insuffisance ou l'inadaptation des moyens humains et/ou matériels ne saurait être communément admise comme une cause valable de suppression ou de déprogrammation de certains services. Le CESER aurait par ailleurs souhaité qu'un accord ait d'ores et déjà été trouvé pour que les voyageurs TER puissent utiliser librement et sans supplément les trains TGV et Intercités en cas de retard ou de suppression des trains TER.

2 Une progression du taux de ponctualité des services

La convention trace aussi un ambitieux projet de progression du taux de ponctualité des services (de 89% en 2018 à 92% en 2025) dont le CESER se réjouit. **Il souligne néanmoins que l'action visant à la ponctualité des trains pourrait aussi être directement tournée vers le voyageur moyennant la précision, dans la convention, des formes et des niveaux de dédommagement en cas de retard.**

3 Une meilleure information des voyageurs TER, notamment en situation perturbée

Le CESER relève avec intérêt que les dispositions de cette nouvelle convention annoncent assurément des progrès significatifs dans l'information des voyageurs TER. Il note toutefois que la possibilité de circulation de la plupart des trains sans contrôleur à compter du 1er juin 2018 privera de fait les usagers d'un canal d'information essentiel en cas de perturbation.

4 Un développement significatif de l'offre ferroviaire

Le CESER prend acte avec satisfaction du développement de l'offre ferroviaire prévu dans le cadre de la convention (+11%). Il regrette cependant que l'axe Toulouse-Montpellier ne soit pas lui aussi renforcé, voire cadencé. Le CESER aurait d'ailleurs aimé disposer dès maintenant de perspectives plus précises en ce qui concerne les lignes Rodez-Millau, Carcassonne-Quillan et du « train jaune ». Il s'inquiète en outre de ce qu'il adviendra de la réouverture aux voyageurs des sections Montréjeau-Luchon, Alès-Bessèges et Rive droite du Rhône si l'Etat se désengage.

Plus globalement, le CESER relève que le développement de l'offre aujourd'hui prévu ne répond que partiellement à la très forte demande d'une augmentation de la fréquence et de l'amplitude horaire des dessertes TER qui a été exprimée lors des Etats Généraux du Rail et de l'Intermodalité. **Il appelle donc la Région à réexaminer la faisabilité d'une stratégie de développement beaucoup plus déterminée à partir notamment d'un cadencement coordonné des circulations.**

5 L'amélioration de la qualité des dessertes et interconnexions transfrontalières

Le CESER se félicite par contre que la convention acte formellement l'ambition d'amélioration de la qualité des dessertes et interconnexions transfrontalières. **Il préconise d'ailleurs que tous les trains français aient désormais pour terminus la première gare espagnole (Portbou ou Puigcerda) tandis que tous les trains espagnols auraient pour terminus la première gare française (Cerbère ou Latour-de-Carol).**

6 L'inscription de l'offre de services TER dans une logique d'intermodalité

Le CESER apprécie également que la convention prenne parfaitement en compte une logique d'intermodalité au regard de laquelle **il tient à souligner l'intérêt qu'il porte à la création sur l'ensemble du territoire de la région de Pôles d'Echanges Multimodaux (PEM) structurants.**

7 L'accessibilité des gares, trains et services

Le CESER constate avec satisfaction que l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap est effectivement prise en compte par la convention. Il regrette cependant que le déploiement de prestations d'assistance avec un service type « Accès TER » complémentaire du service « Accès plus » ouvert sur les trains nationaux ou internationaux, ne soit encore qu'à l'étude, et donc non effectif.

Le CESER insiste aussi pour que le service de substitution mis en place par la SNCF en Occitanie, qui existait sur Midi-Pyrénées, fonctionne de nouveau au plus tôt et dans des conditions analogues aux transports publics, c'est-à-dire sans inscription ni réservation préalable, comme prévu par la réglementation.

8 Une nouvelle gamme tarifaire harmonisée

Le CESER prend acte d'une nouvelle gamme tarifaire harmonisée qui répond aux principales attentes qu'il avait pu exprimer. Pour autant, cette nouvelle gamme tarifaire reste complexe. **Le CESER souhaite donc que son lancement soit accompagné d'une campagne de communication de grande ampleur. Il considère toutefois que cette gamme doit encore évoluer vers plus de simplicité et de lisibilité.** Le CESER s'étonne notamment d'une généralisation des billets à 1€, distribués à distance et sous contingentement, qui, sur la logique du « premier arrivé-premier servi », crée une inégalité de traitement entre usagers. Il considère en tout cas que la tarification à 1€ ne saurait se prévaloir d'une quelconque dimension sociale. Il s'inquiète d'ailleurs de l'évolution d'une tarification sociale régionale qui apparaît en retrait par rapport à ce qui existait en Midi-Pyrénées, mais aussi de la définition précise de ses bénéficiaires potentiels.

9 La possibilité de tarifications combinées intermodales, multimodales ou interrégionales

Le CESER se réjouit que la convention définisse la possibilité de tarifications combinées intermodales, multimodales ou encore interrégionales. **A cet égard il relève l'intérêt d'un titre unique interopérable, accessible par tous les canaux.**

10 Un suivi en temps réel de la mise en œuvre de la convention

Le CESER approuve les dispositions de la convention visant à un suivi étroit de sa mise en œuvre. **Il souligne d'ailleurs que la mise en place d'un système de recueil des retours d'usagers permettant, à l'instar de ce qui est fait par l'association NOSTERPACA en région PACA, d'alimenter des indicateurs chiffrés à partir d'une simple application smartphone serait particulièrement utile.**

11 La création d'un dispositif de concertation avec les usagers

Le CESER enregistre avec intérêt la création d'un dispositif de concertation avec les usagers sous forme de comités départementaux des transports et de comités de services ferroviaires. **Il invite la Région et SNCF Mobilités à s'y investir pour les faire réellement vivre.**

Le CESER relève cependant que la question d'une instance d'échange et de partenariat de niveau régional reste posée. **Il appelle donc à nouveau la Région à créer et à faire vivre un Comité Régional des Partenaires du Transport Public tel que défini par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs. Il souhaite également que les travaux du GART régional soient ouverts à la participation des représentants des usagers.**

Le CESER est par contre beaucoup plus circonspect en ce qui concerne la relation opérationnelle à l'utilisateur et s'inquiète en particulier de ce que signifie concrètement la garantie « d'une présence humaine adaptée » en gare ou à bord des trains. Il n'en trouve d'ailleurs nulle part la définition, pourtant essentielle, ni même les critères à partir desquels il est question d'adaptation.

S'agissant des gares, le CESER qui se réjouit de constater que 97% des points de vente en gare resteront ouverts, remarque avec inquiétude que les heures d'ouverture desdits points de vente risquent d'être considérablement réduites. **Pour sa part, il persiste à soutenir la nécessité de services en gare du premier au dernier train TER, et d'une présence humaine en conséquence.** Le CESER constate d'ailleurs que s'il est nécessaire de progresser rapidement dans la mise en accessibilité des gares de façon à permettre un usage en autonomie, il reste essentiel de maintenir, pour ceux qui nécessitent une aide humaine (personnes âgées, handicapées, familles avec poussettes, personnes chargées de bagages, ...), la présence d'agents SNCF en s'assurant de leur formation à toutes les situations de handicap, visibles ou invisibles.

Pour ce qui est des services à bord des trains, le CESER pointe tout d'abord avec regret le recul majeur qu'entérine la convention en autorisant, de fait, la circulation des trains sans contrôleur sur la majeure partie du réseau régional. Alors que son impact positif sur la fiabilité des circulations restera en toute hypothèse marginal compte tenu du faible nombre de trains annulés par manque de contrôleurs, cette possibilité risque par contre d'allonger les délais de mise en sécurité des trains en cas de problème et d'entraîner une dégradation significative de la qualité de service aux usagers, notamment en ce qui concerne leur information en situation perturbée. Elle n'est pas non plus de nature à limiter les incivilités ou les dégradations de matériel.

Le CESER engage donc vivement la Région à affiner son analyse des conditions d'accompagnement des trains au regard des usages effectifs et de la réalité des territoires traversés. Il persiste en effet à considérer qu'il est nécessaire que les trains soient accompagnés d'au moins un agent du service commercial des trains.

EN BREF

Le CESER considère avec une certaine satisfaction une convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageurs 2018-2025 qui témoigne du fort engagement de la Région en faveur du transport ferroviaire, avec l'opérateur historique, et, au-delà, de sa volonté de construire un service public régional de transport de qualité.

Cette convention n'est certes pas parfaite, et sur bien des points le CESER aurait effectivement souhaité qu'elle soit plus ambitieuse. Il n'ignore pas pour autant la difficulté des arbitrages budgétaires auxquels la Région a été confrontée. En matière de financement, le CESER a déjà eu maintes fois l'occasion d'exprimer son inquiétude quant à la capacité à poursuivre une action performante dans le cadre du modèle économique actuel. Il soutient donc la nécessité d'une ressource dynamique à la hauteur des défis actuels et futurs. Le CESER espère donc que la future loi d'orientation sur les mobilités apportera une solution pertinente et pérenne à ce problème.

Dans un contexte national marqué par la refonte annoncée de la politique des transports ainsi que par la réforme du système ferroviaire, le CESER rappelle son attachement à un service public ferroviaire régional de transport de voyageurs essentiel à l'aménagement et au développement durable et équilibré du territoire régional.

CESER Occitanie / Pyrénées - Méditerranée

Siège

18, Allées Frédéric Mistral
31077 Toulouse Cedex 4
Tél. 05 62 26 94 94
Fax 05 61 55 51 10
ceser@ceser-occitanie.fr

Site de Montpellier

201, Av. de la Pompi gnane
34064 Montpellier Cedex 2
Tél. 04 67 22 93 42
Fax 04 67 22 93 94
ceser@laregion.fr



www.ceser-occitanie.fr

L'intégralité de l'avis est téléchargeable sur le site internet <http://www.ceser-occitanie.fr>

Chargé de mission : Jean-Guy MAZZIA ■ jean-guy.mazzia@ceser-occitanie.fr ■ tél : +33 5 62 26 94 73

Secrétariat : Stéphanie GOGNEAU ■ stephanie.gogneau@ceser-occitanie.fr ■ tél : +33 5 62 26 94 78