



# LA CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE RÉGIONAL DE TRANSPORT DE VOYAGEURS IIO TRAIN (2023-2032)



Boutonnet Laurent - Région Occitanie

Avis du Conseil Économique, Social et Environnemental Régional

Assemblée Plénière du 21 mars 2023



*Le Conseil Économique, Social et Environnemental Régional (CESER) est l'Assemblée consultative, instituée par la loi du 05 juillet 1972, placée au côté du Conseil Régional, avec lequel il constitue la Région.*

*Composé de membres issus d'organisations socioprofessionnelles diverses représentant la société civile organisée et reconnus pour leurs compétences, leur sens de l'intérêt général et leur expérience, le CESER est un lieu d'écoute, d'échange, un laboratoire d'idées pour répondre aux besoins des citoyens.*

*Le dialogue instauré doit permettre d'aboutir à une vision partagée de l'intérêt régional, au-delà de tout clivage.*

*Les Avis du CESER, rendus dans le cadre d'une saisine obligatoire de la Présidente de Région ou d'une auto-saisine, constituent de véritables outils d'aide à la décision publique.*



**Assemblée plénière du CESER Occitanie / Pyrénées-Méditerranée  
21 mars 2023**

**AVIS  
LA CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE RÉGIONAL  
DE TRANSPORT DE VOYAGEURS liO Train (2023-2032)**

Avis adopté

Rapporteur : **Christophe MAUREL**

**Conseil Économique, Social et Environnemental Régional  
Occitanie / Pyrénées-Méditerranée**



## **SOMMAIRE**

**DISCOURS INTRODUCTIF  
DE MONSIEUR JEAN-LOUIS CHAUZY,  
PRÉSIDENT DU CESER OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE**

**AVIS  
LA CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE RÉGIONAL  
DE TRANSPORT DE VOYAGEURS liO Train (2023-2032)**

**EXPLICATIONS DE VOTE**

**REVUE DE PRESSE**





**DISCOURS INTRODUCTIF  
DE MONSIEUR JEAN-LOUIS CHAUZY,  
PRÉSIDENT DU CESER OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE**



## **DISCOURS INTRODUCTIF DE MONSIEUR JEAN-LOUIS CHAUZY, PRÉSIDENT DU CESER OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE**

Monsieur le Vice-président de Région, représentant la Présidente de la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée,  
Mesdames les Conseillères, Messieurs les Conseillers,  
Mesdames, Messieurs,

Pour cette première assemblée plénière de l'année, nous sommes réunis dans les locaux de la Chambre de commerce et d'industrie Occitanie à Pérols et je remercie notre collègue Michel COLOMBIÉ pour avoir favorisé cette organisation ainsi qu'André DELJARRY, Président de la CCI de l'Hérault et Premier vice-président de la CCI Occitanie.

.../...

Les travaux de cette séance s'articuleront autour :

- Du projet d'Avis sur la convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageurs liO Train 2023-2032, préparé par la commission « Aménagement du territoire – Politiques environnementales et énergétiques – Transport – Infrastructures – Numérique – Logement » présidée par Christine CARLESSO, qui sera soumis au vote de l'Assemblée ; le rapporteur est Christophe MAUREL. Je remercie chaleureusement Jean-Luc GIBELIN, Vice-président de la Région en charge des Mobilités pour tous et des Infrastructures de transport, qui nous fait l'honneur d'être parmi nous ce matin et pour son investissement personnel et son intérêt porté aux travaux du CESER.

- La présentation par Claudie HOUSSARD de l'état des lieux de 4 agences régionales en Occitanie - ARAC, AD'OCC, AREC et ARIS - préparé par la commission « Finances – Politiques contractuelles – Europe - Suivi et évaluation des politiques publiques », présidée par Bruno LAFAGE. Les agences de l'État et des collectivités ont connu un développement rapide depuis les années 80, avec une accélération exponentielle dans les années 2010. La commission a souhaité se pencher sur la réalité de ce phénomène en Occitanie et le Bureau du CESER l'a autorisée à s'autosaisir sur ce sujet. Cet état des lieux constitue une première phase de travail de la commission. C'est un rapport factuel pour l'information et la connaissance des agences, dont le Bureau du 13 février a pris acte. Le sujet des agences et de leur organisation concerne dans la réalité les questions liées au développement économique et à la réindustrialisation qui relèvent dans leur fondement des commissions du CESER qui ont en charge le développement économique et la rénovation énergétique. Ce diagnostic n'est donc pas soumis à débat et vote de notre Assemblée ce matin.

Hier, avec les présidents des commissions du CESER concernées, le bureau de la commission « Finances » et la rapporteure Claudie HOUSSARD, nous avons rencontré le Directeur général des services de la Région, Simon MUNSCH, pour présenter ce travail et envisager les suites à donner. Nous avons remercié M. MUNSCH de nous avoir accordé cet entretien. Il a salué le bon travail de « porter à connaissance » du CESER. Le Conseil régional nous a proposé des pistes de réflexion, dont nous avons demandé une traduction en saisine du CESER. Les propositions sont les suivantes :

- Un travail sur des dispositifs déjà lancés, dans un esprit évaluatif et de conseil à la politique publique, tels Renov'Occitanie et Occ'ygène.
- Un travail sur des dispositifs nouveaux, pour ajuster les modalités d'intervention en début de mise en œuvre, tels le Fonds souverain régional et la Foncière agricole.

M. MUNSCH nous a rappelé que les agences régionales sont les bras armés des politiques publiques votées par l'exécutif.

Lorsque nous serons saisis, il appartiendra au Bureau du CESER d'en débattre et de nous permettre une réponse qui tiendra compte des compétences des commissions concernées.

.../...

Par ailleurs, le Conseil régional nous a saisis il y a quelques jours pour émettre un avis sur deux rapports qui seront présentés lors de son Assemblée plénière du 23 mars, en plus de celui sur la convention liO Train, intitulés « Pour l'agriculture biologique, la Région s'engage » et « Plan Jeunesses Occitanie 2023-2028 ». Ces documents vous ont été adressés pour information. Compte tenu des délais impartis, le CESER ne s'exprimera pas aujourd'hui, il prend acte de ces rapports.

### ***La convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageurs liO Train : un enjeu pour 10 ans !***

À l'occasion de la clause de revoyure financière de la Convention d'exploitation des trains régionaux liO en vigueur (couvrant la période 2018-2025), le Conseil régional a décidé de contractualiser une nouvelle Convention avec l'opérateur historique, la SNCF, avant la fin de l'année 2022, voulant éviter l'ouverture à la concurrence des lignes TER en janvier 2023.

Saisi le 29 juillet 2022 par la présidente de Région pour émettre un avis sur la nouvelle convention 2023-2032, le CESER, par le travail produit, confirme son soutien au service public de transports collectifs, très attaché au haut niveau de financement pour une décennie (350 M€ par an sur 10 ans) et salue la qualité du travail produit par la commission « Aménagement du territoire » et son attachement à ce que la performance de l'entreprise se mesure au respect des horaires et des passagers. Il est rappelé qu'il n'y a pas de projet de transport sans moyens humains ; il faut des personnes pour l'accueil dans les gares et dans les trains.

Le CESER a donc souhaité à travers cet Avis, aborder les mobilités et les transports en Occitanie, de façon plus globale. Deux parties composent cet Avis : la première partie, prospective, se résume ainsi « Quelle politique pour les mobilités et les transports de demain souhaitons-nous pour l'Occitanie ? », consacrée par conséquent aux éléments fondamentaux pour offrir un train attractif. L'organisation des transports doit allier qualité de vie, sécurité, développement économique, aménagement du territoire et réduction de l'empreinte écologique. Ainsi, le CESER a analysé la nouvelle Convention avec pour fil conducteur l'humain et a vérifié sa cohérence avec le Pacte Vert et le SRADDET « Occitanie 2040 ». La deuxième partie est dédiée à l'analyse de la nouvelle Convention liO Train proprement dite.

L'organisation des transports a été impactée par la crise Covid-19 et l'est plus récemment par la crise de l'énergie. La crise sanitaire a contribué à des changements durables dans le travail des Français (télétravail), ce qui a eu des conséquences sur la fréquentation des transports, notamment des trains régionaux, avec une baisse de fréquentation et un service ajusté à la baisse pendant des mois. La Région Occitanie et la SNCF ont pris des initiatives tarifaires pour redynamiser la fréquentation avec des abonnements qui restent compétitifs et une nouvelle offre pour les jeunes. Aujourd'hui, l'augmentation du prix de l'énergie et des matières premières ajoute de nouvelles difficultés. À cet égard, le CESER demande la création d'un véritable service public de l'énergie.

Le CESER approuve par conséquent l'augmentation de l'offre liO Train qui se donne pour objectif de transporter 100 000 voyageurs par jour, mais peut-être faudra-t-il aller plus loin vu la démographie

croissante en Occitanie et les enjeux climatiques. En revanche, le CESER émet des inquiétudes concernant la mise en accessibilité des transports liO, qui n'est pas clairement programmée. Enfin, le CESER demande à ce qu'une clause de revoyure soit introduite dans cette Convention d'une durée de 10 ans, afin de s'assurer de la bonne exécution du contrat.

Le CESER a formulé 11 préconisations qui sont les suivantes :

- Faire du développement ferroviaire un pôle d'excellence en Occitanie ;
- Promouvoir une meilleure coordination entre les acteurs institutionnels (entre Autorités organisatrices de la mobilité...);
- Garantir la présence humaine ;
- Faire un échéancier de la mise en accessibilité du réseau ;
- Penser un projet qui s'inscrive dans la durée sur un horizon suffisamment long ;
- Enrichir la Convention de nouveaux objectifs (accessibilité, accroissement de la performance de la maintenance) ;
- Mettre en place un vrai dispositif d'indemnisation clair et simple (un barème d'indemnisation automatique des abonnés, un barème de compensation pour les autres usagers en cas de retards récurrents...);
- Mettre en place une évaluation et un suivi de la Convention ;
- Faire évoluer les outils numériques en ligne ;
- Desservir les gares par les réseaux de transport en commun ;
- Favoriser la concertation type « Comité de ligne » qui permet de toucher tous les publics (acteurs locaux, associations, collectivités, usagers...).

### ***Soutien à la création d'un grand service public de l'énergie !***

La crise de l'énergie que nous connaissons est due à 25 ans d'ignorance et d'incompétences technologique et politique. L'énergie électrique, l'hydraulique comme le nucléaire sont des temps longs, avec des ouvrages qui durent un siècle pour les barrages, 60 ans pour les centrales nucléaires.

Première urgence : parce que depuis 20 ans aucune centrale n'a été construite, la France est en perte de compétences. Pour le CESER, il est urgent d'agir à deux niveaux : tout d'abord, annoncer le maintien dans le périmètre de la puissance publique des concessions hydrauliques afin que les opérateurs puissent faire les investissements prévus pour la sécurisation des ouvrages ; puis financer de nouvelles stations de transfert d'énergie par pompage (STEP) mais aussi de nouveaux ouvrages pour sécuriser la ressource en eau nécessaire au pays.

### Deuxième urgence : une planification des investissements pour le nucléaire

Il faut se souvenir que la France était la première puissance au monde pour le nucléaire. Il est dès lors important de favoriser le développement du nouveau nucléaire notamment dans le sud de la France pour l'après Tricastin et Golfech. La filière hydrogène pour laquelle l'Occitanie est la région de référence, comme le site emblématique de Geniva à Béziers ou le futur Technocampus hydrogène de Francazal à Toulouse, nécessitera une énergie électrique bon marché, en quantité, pilotable 12 mois sur 12 contribuant à la fabrication de l'hydrogène vert décarboné. Cette énergie sera donc fournie par le nucléaire. Le rapport du CESER du 21 juin 2022 relatif à une stratégie industrielle pour les énergies décarbonées et la défense faite ensemble des propositions émises, a permis un positionnement politique de la Région Occitanie qui postule ainsi pour deux nouveaux EPR (Réacteur pressurisé européen) afin de préparer notre avenir, de couvrir nos besoins en électricité et transformer ainsi nos modèles de production compte tenu du changement climatique, et se positionner pour l'après Golfech.

La 3<sup>e</sup> urgence, c'est l'abrogation de la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) qui oblige depuis 15 ans l'entreprise EDF à vendre à perte 25 % de l'énergie nucléaire à des opérateurs concurrents qui ne participent à aucun investissement mais qui vendent sur le marché à des prix majorés.

La France et donc les Français doivent retrouver un prix de l'énergie tel que nous l'avons connu, le plus bas d'Europe, le plus compétitif. Il y a 15 ans, la France était une référence dans le monde pour son service public de l'énergie à la française, grâce à EDF, entreprise intégrée qui fournissait la fabrication de l'énergie, son transport, sa commercialisation ; les énergéticiens doivent retrouver la fierté de leurs prédécesseurs. L'énergie immédiatement disponible permettra la reconquête industrielle, garantira un service public de proximité à tous les habitants et ne grèvera plus les budgets des familles, des commerçants et de tous les acteurs économiques.

Il faut dans ce domaine reprendre le chemin du temps long, de la planification des investissements matériels, des investissements humains par la formation, les qualifications et des politiques nationales et européennes durables.

Le coût de l'énergie provoque aujourd'hui des faillites et le basculement de centaines de milliers de nos concitoyens dans la pauvreté et la précarité, comme l'a confirmé la réunion organisée le 20 février avec les ONG, tous nos collègues des associations membres du CESER et les personnes invitées.

Nous serons aussi associés à la journée de travail organisée par la direction du nucléaire d'EDF et l'UIMM Gard-Lozère, prévue à cet effet dans le Gard, dédiée entre autres aux compétences et à l'attractivité des métiers, en présence des salariés, des responsables des organisations syndicales dont les secrétaires généraux des fédérations de l'énergie. Ayant abandonné depuis 20 ans toute construction de centrales, nous avons perdu les compétences nécessaires. Il n'est pas trop tard pour réussir par une grande mobilisation le développement de la filière, qui permettra à notre pays d'accélérer la réindustrialisation et à nos concitoyens d'avoir une énergie disponible à des prix accessibles et sécurisés dans la durée et donc raisonnables pour tous, quelle que soit la géographie. La présidente de la Région, Carole DELGA, m'a informé de son appui et a positionné la Région pour le nouveau nucléaire dans le Gard et l'après Golfech, ainsi que de son soutien aux enjeux de la filière sur la formation. La Région participera à cette journée de travail sur ce sujet avec les acteurs de la filière !

### ***Solidarité avec le monde agricole***

Dans le contexte d'inflation, de hausse des prix de l'énergie qui affecte la production agricole et l'achat des consommateurs, d'épisodes de sécheresse répétés, avec un manque d'eau, en été comme en hiver qui touchent l'agriculture, s'est tenu à Paris le Salon de l'Agriculture du 25 février au 5 mars. Le secteur agricole est aussi en proie à d'importantes difficultés de recrutement. La reconquête par notre pays de sa souveraineté alimentaire pourrait permettre de limiter l'inflation. Lors de ce Salon, le président de la République a appelé à « un plan de sobriété sur l'eau », sur le modèle de la « sobriété énergétique ».

L'agriculture de notre région était bien représentée au sein de ce salon. Carole DELGA, le préfet de la région Pierre-André DURAND, Denis CARRETIER, président de la Chambre régionale d'Agriculture d'Occitanie et moi avons rencontré les représentants des différentes filières de notre agriculture, femmes, hommes, jeunes qui sont producteurs, éleveurs, vigneron, artisans de la mer... et nous avons pu mesurer leur travail, leur engouement pour leurs activités, au service des citoyens de la région. Notre agriculture a été très à l'honneur puisque 1089 médailles ont été remportées lors du concours général agricole du Salon : 251 pour les produits ; 838 pour les vins et spiritueux.

Dans le contexte de crises que nous connaissons, la présidente de Région a exprimé la solidarité financière à l'égard des responsables des filières, en concertation avec la Chambre régionale d'agriculture, pour l'instruction des dossiers liés aux mesures non-surfaciées du 2<sup>e</sup> pilier de la PAC

2023 (transfert de l'État) et surtout, a annoncé la création d'une société « La Foncière Agricole d'Occitanie », chargée d'acheter du foncier agricole et de le mettre à disposition d'agriculteurs voulant s'installer, avec promesse de vente à prix coûtant. La Région Occitanie est la seule à ce jour à mettre en place cette politique, bienvenue pour renforcer le renouvellement des générations... Il n'y a pas d'agriculture sans agriculteurs. Pour rappel, l'agriculture et l'agroalimentaire représentent le 1<sup>er</sup> secteur d'activité de la région avec 170 000 emplois.

Cela m'amène à évoquer la rencontre, le 24 février dernier, d'une délégation de conseillers de la commission « Agri-Agro » du CESER et moi-même avec les Vice-présidents de Région, MM. Jean-Louis CAZAUBON et Vincent LABARTHE, respectivement en charge de la Souveraineté alimentaire et de l'Agriculture, pour échanger sur la réactivation, nécessaire dans le contexte actuel, de certaines mesures de soutien aux productions agricoles de notre rapport d'octobre 2018 sur le renforcement des filières agricoles et agroalimentaires (*Implantation de plateformes régionales de transformation et de stockage des produits alimentaires ; Accessibilité des marchés publics aux productions fermières ; Valorisation des productions locales dans la restauration collective ; Promotion des produits de qualité de notre région*). Ce groupe de travail sera pérennisé pour poursuivre la réflexion et décider d'actions à conduire.

### ***Sécuriser, partager la ressource en eau et planifier les investissements nécessaires***

À noter, le CESER sera représenté demain, 22 mars, au Sommet régional de l'eau qui aura lieu à l'Hôtel de Région à Toulouse, à l'invitation de la Présidente Carole DELGA. Cette manifestation a pour but d'alimenter la réflexion des acteurs pour trouver des outils et solutions pour une meilleure gestion de l'eau. Plusieurs points semblent essentiels à aborder : les besoins des ressources en eau, de réserves d'eau, le lien avec l'économie, la transformation du modèle agricole, la sobriété... Je rappelle que le projet de barrage de Charlas (réservoir d'eau) a été suspendu mais le foncier appartient à la SAFER et le Conseil départemental de la Haute-Garonne paie une compensation financière depuis 15 ans.

Nous devons dégager des propositions pour le court, le moyen et le long termes et être en capacité de proposer toutes les innovations possibles pour la réutilisation des eaux usées des grandes métropoles, mais aussi pour le stockage d'eau lors de fortes précipitations, qui complèteront tous les efforts de sobriété et de partage. Tous les projets doivent être sécurisés, hiérarchisés et planifiés. Avec les trois chambres consulaires et les consommateurs, le CESER rappelle ces propositions déjà contenues dans l'Avis sur les SDAGE voté en novembre 2021.

Nous réclamons une planification de mesures sur la sobriété et le financement des mutations et évolutions des modèles ainsi que des investissements pour les stockages d'eau à réaliser, comme vient de le décider le gouvernement italien...à partir de toutes les possibilités existantes.

Depuis 15 ans dans l'Occitanie occidentale, au lieu de faire de faire des réserves, nous faisons des colloques !

### ***Urgence climatique et prospective territoriale***

Les crises sanitaire, sociale, économique et climatique nous rappellent l'urgence des transformations nécessaires pour aller vers une société plus juste et solidaire, avec un partage des richesses et du progrès.

## Climat

Les deux manifestations que le CESER organisera prochainement s'inscrivent dans ce cadre :

- Le **lundi 17 avril**, se tiendra à l'Hôtel de Région à Toulouse, de 10h à 12h30, la **conférence-débat sur « L'urgence climatique et la transformation de nos modèles »**, en présence de Christian GOLLIER, Directeur général de Toulouse School of Economy, chercheur travaillant notamment sur les relations économie/environnement. Il a été un des Lead Authors des 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> rapports du GIEC et collabore régulièrement avec Jean JOUZEL, représentant du GIEC pour la France et ancien membre du CESE.

L'invitation vous a été adressée le 23 février dernier ; celles et ceux d'entre vous non encore inscrits, peuvent encore le faire.

La Conférence permanente du 27 mars fera un point sur l'organisation des débats.

Les élus régionaux et les personnels administratifs de la Région, les Conseils de développement, les chambres consulaires...ont été invités et seront présents.

L'urgence climatique s'impose à chacune et à chacun d'entre nous de façon de plus en plus prégnante. Il est possible encore d'y remédier en agissant chacun à notre niveau, avec des actions aussi bien portées par des citoyens que des décideurs publics et privés. Pour cela, le partage des connaissances est utile et les échanges que nous aurons avec M. GOLLIER s'avéreront, à n'en pas douter, très enrichissants.

## Prospective : Les chemins de 2050

- Le **mardi 27 juin** : se tiendra le **colloque de prospective territoriale**, de portée nationale qui aura pour objectif de mettre en avant l'intérêt de mener des travaux de prospective territoriale, comme outils d'aide à la décision des élus et plus largement des acteurs de la société. Le rapport révisé « Les Chemins 2050 ; une prospective territoriale pour la région Occitanie », fruit des travaux de la Section Prospective servira de document support pour le colloque. À la lecture des événements internationaux qui ont révélé des signaux faibles mais aussi des tendances lourdes dans les domaines de la géopolitique et de la gouvernance mondiale, et des bouleversements économiques, sociétaux et d'aménagement du territoire engendrés par la crise Covid-19, la Section a entrepris au cours de l'année 2022 la révision de ce rapport qui tente d'apporter des éléments sur : « Quels pourraient être les visages de l'Occitanie en 2050, au vu des tendances lourdes qui traversent notre région, la France et le monde, mais aussi des signaux moins perceptibles qui pourraient s'amplifier d'ici 30 ans ? ».

Les modalités de mise en œuvre du colloque sont en cours. Des tables rondes sont prévues avec comme fil conducteur la transformation qu'imposent à notre région les conséquences du changement climatique très rude en raison de notre proximité avec la Méditerranée.

Le colloque sera parrainé par Carole DELGA, présidente de la Région et présidente de Régions de France et Louis GALLOIS, Co-président de la Fabrique de l'industrie et président du Fonds ETCLD (Expérimentation territoriale contre le chômage longue durée).

L'apport du témoignage de Louis GALLOIS sera significatif, puisqu'il connaît notre région, défend et promeut l'industrie, la recherche et l'innovation qui permettent de créer de la croissance et donc des richesses.

Nous avons sollicité M. Jean PISANI-FERRY, professeur d'économie à Sciences Po Paris, chercheur à l'Institut Bruegel à Bruxelles, afin de bénéficier de son expérience pour donner une vision européenne



et prospective à nos travaux qui posent aussi la question de notre relation avec la rive sud de la Méditerranée et l'ouverture au monde.

L'invitation à ce colloque vous sera envoyée au plus tard le mois prochain.

### ***Encore plus de visibilité pour l'Occitanie : Montpellier toujours en lice pour être Capitale européenne de la Culture 2028***

Quelques mots maintenant sur la candidature de Montpellier-Sète comme Capitale européenne de la Culture 2028 :

Fin 2022, Michaël DELAFOSSE, maire de Montpellier et Président de Montpellier Méditerranée Métropole, présentait officiellement au ministère de la Culture la candidature de Montpellier-Sète en tant que Capitale européenne de la Culture 2028, au bénéfice du développement et du rayonnement de l'ensemble du territoire occitan associé à la démarche.

Le label « Capitale européenne de la Culture », créé par la Commission européenne, a pour but de mettre en valeur la diversité de la richesse culturelle en Europe et les liens qui unissent les Européens entre eux. Chaque année, deux villes au moins se partagent le label : l'une issue d'un « ancien » État membre, l'autre d'un « nouveau ». À ces deux lauréates, peut s'ajouter une troisième, issue d'un pays tiers, par exemple un pays candidat à l'UE. En 2028, ce sera de nouveau au tour de la France, conjointement avec la République tchèque et un autre pays, d'héberger une capitale européenne de la culture. Les villes labellisées sont désignées 4 ans à l'avance pour leur permettre de se préparer.

Le 1<sup>er</sup> mars, la délégation de Montpellier 2028 défendait le dossier de candidature devant un jury européen.

Le 17 février, Gisèle DESMONTS, Élodie NOURRIGAT, Philippe DOMY, Philippe AUGÉ, président de l'Université de Montpellier, et moi-même, avons présenté à Michaël DELAFOSSE la contribution de soutien du CESER Occitanie à la candidature de Montpellier 2028 Capitale européenne de la Culture « *Pour une métropole d'excellence dans un territoire d'exception !* », adoptée par le Bureau du 28 novembre 2022. Il a remercié chaleureusement le CESER de son soutien et pour cette contribution qui nourrira le projet de tout un territoire.

Dans la contribution, le CESER met en exergue trois aspects saillants de la Métropole, de son histoire et de sa modernité : son architecture, expression de sa culture, l'excellence de sa culture scientifique et universitaire, son projet exemplaire de MED VALLÉE, pôle de développement médical majeur.

Le 3 mars, le jury européen a rendu son verdict : la candidature de Montpellier-Sète au titre de Capitale européenne de la Culture a été retenue à l'issue du 1<sup>er</sup> tour parmi les 9 villes françaises qui s'étaient portées candidates ; trois autres villes sont finalistes pour le 2<sup>e</sup> tour : Bourges, Clermont-Ferrand et Rouen. Michaël DELAFOSSE m'en a informé personnellement et a tenu à réitérer son immense gratitude pour la lettre de soutien du CESER accompagnant la contribution, qui illustre le soutien de la société civile.

Les thématiques qui ont retenu l'attention du jury sur la candidature de Montpellier-Sète tournent autour de la transition écologique, de l'eau et de la mutation urbaine, questions qui sont au centre de la politique de Montpellier depuis des années.

Il reste maintenant à ces 4 villes retenues d'affiner leurs projets culturels pour une nouvelle phase d'audition en fin d'année, en vue de l'annonce par le jury de la ville lauréate 2028. Montpellier-Sète aura à présenter 15 projets culturels.

Le coup de projecteur attendu d'une nomination finale promettrait en effet, tout à la fois, une visibilité et une attractivité touristiques internationales nouvelles, une dynamique économique et sociale

accrues pour le territoire et l'affirmation d'une identité culturelle, ancienne et porteuse d'excellence, qui contribue à part entière à l'identité culturelle de la nouvelle région Occitanie.

### ***Mars 2023, le mois de l'Égalité***

Pour finir, je souhaite attirer votre attention sur un phénomène de société très grave, à savoir les violences sexuelles et sexistes faites aux femmes mais aussi les violences intrafamiliales qui ne cessent de progresser en France. Chaque année, en moyenne, 213 000 femmes déclarent subir des violences physiques et/ou sexuelles de la part de leur conjoint ou ex-conjoint en France. Ces affaires se retrouvent parfois devant les tribunaux ; 122 victimes en 2021, l'Occitanie étant en triste tête, notamment le département des Pyrénées-Orientales, contre 102 en 2020, soit une augmentation de 20 %. Des mesures ont été prises au niveau de l'État et des collectivités pour lutter contre ce phénomène, mais il faut amplifier la prévention et améliorer le parcours de sortie des violences des victimes.

Par ailleurs, les inégalités femmes-hommes ont la vie dure dans le monde professionnel : écarts de salaires, dévalorisation des secteurs où les femmes sont sur-représentées, répartition différenciée/déséquilibrée hommes-femmes dans certains métiers...

La Région Occitanie a choisi ce mois de mars 2023 pour être le mois de l'Égalité en Occitanie, en portant des actions de sensibilisation sur tout le territoire ; c'est donc un mois pour promouvoir cette égalité et agir durant l'année. Dans toutes les Maisons de Ma Région, il est prévu des expositions de photographies, des retransmissions de procès fictif, des projections de films sur ces violences sexuelles et sexistes et intrafamiliales. Dans les Maisons de l'Orientaion se sont déjà tenus des temps d'échange pour casser les stéréotypes de genre dans les métiers, et à la Maison de la Mer, a lieu aujourd'hui une rencontre avec les professionnelles de la mer.

Le CESER ne peut se contenter de commenter des statistiques, il en est de même pour les inégalités femmes-hommes et les salaires inférieurs de 20 % pour les femmes, pour le même emploi, les mêmes qualifications, les mêmes compétences. Je vous proposerai donc une initiative sur des sujets de société qui altèrent notre capacité à vivre et travailler ensemble et pour ainsi faire vivre et incarner les valeurs de la République : Liberté, Égalité, Fraternité et Laïcité.

### ***Deux problèmes très graves surplombent tous les autres***

Mais je voudrai terminer mon intervention par une alerte : au-delà de la situation sociale très difficile que connaît notre pays, il y a deux problèmes qui surplombent tous les autres :

- Le premier, c'est le triste état de notre démocratie, l'incapacité collective à vivre et travailler ensemble pour le bien commun de la France. C'est la crise de l'avenir, la destruction du pacte républicain et de ce qui nous rassemble, avec la progression des incivilités, de la violence, du racisme et de l'antisémitisme ainsi que l'abaissement du débat politique, la zadification de l'Assemblée nationale que les Français jugent sévèrement, ainsi que des élus qui deviennent des boucs émissaires pratiques, ce qui permet de se défaire de sa propre responsabilité. C'est aussi une crise de la décision publique, puisque, quel que soit le niveau de responsabilité, nous ne sommes pas capables de dégager des compromis majoritaires durables qui permettent de réformer et d'avancer ensemble.

- Le deuxième, c'est le retour de la guerre en Europe qui fait voler en éclat le respect des traités et des frontières avec des dizaines de milliers de morts et entraîne des destructions de villes, d'hôpitaux, d'écoles, d'universités, des viols, la déportation de 6 000 enfants et la condamnation par la Cour pénale internationale des responsables politiques et militaires russes.

La déclaration que nous avons faite il y a un an était juste et prémonitoire, cela oblige tous les pays européens à se doter de budgets nécessaires pour aider l'Ukraine à se défendre, à établir ensemble une stratégie partagée et à travailler avec leurs alliés pour défendre la paix, la sécurité collective et nos valeurs !

Je vous remercie de votre attention.



**LA CONVENTION DE SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE RÉGIONAL  
DE TRANSPORT DE VOYAGEURS liO Train (2023-2032)**

Avis adopté à l'unanimité

Suffrages exprimés : 143

Rapporteur : **Christophe MAUREL**

**Conseil Économique, Social et Environnemental Régional  
Occitanie / Pyrénées-Méditerranée**



Cet Avis a été élaboré sous l'autorité de la Commission « Aménagement du territoire - Politiques environnementales et énergétiques - Transport - Infrastructures - Numérique - Logement » du CESER, présidée par Christine CARLESSO. Elle adresse ses remerciements aux personnes qui ont bien voulu alimenter sa réflexion :

Monsieur **Daniel AUBARET**  
Directeur marketing et Relations Clients Occitanie  
SNCF Voyageurs

Madame **Sofia BEN ATIYA ANDALOUSSI**  
Dirigeante de Proximité - Cellule Ressource  
Centre Opérationnel de Production (COP)  
SNCF Voyageurs

Monsieur **Bruno BRÉHON**  
Secrétaire Adjoint  
CSE SNCF TER Occitanie

Monsieur **Philippe BRU**  
Directeur Régional SNCF Voyageurs Occitanie  
Coordinateur Régional Groupe

Monsieur **Benoît DURAND**  
Secrétaire de l'association  
« Rallumons l'Étoile ! »

Monsieur **Jérôme FONTAINE**  
Directeur du Contrat Occitanie  
SNCF Voyageurs

Madame **Claudine GAMBET**  
Conseillère CESER  
FNAUT Occitanie

Monsieur **Jean-Luc GIBELIN**  
Vice-Président de la Région en charge  
des Mobilités pour toutes et tous et des Infrastructures de transports

Monsieur **Nicolas GROFF**  
Directeur du Technicentre Occitanie  
SNCF Voyageurs

Monsieur **Benoît LANUSSE**  
Président de l'association  
« Rallumons l'Étoile ! »

Monsieur **Frédéric LAUR**  
Secrétaire  
Comité pluraliste de défense de la ligne SNCF Béziers-Neussargues

Monsieur **Thierry LESPRIT**  
Directeur délégué aux opérations  
Centre Opérationnel de Production (COP)  
SNCF Voyageurs

Monsieur **Laurent MALZAC**  
Directeur adjoint du Technicentre Occitanie  
SNCF Voyageurs

Monsieur **Sébastien MERCIER**  
Directeur du COP  
Centre Opérationnel de Production  
SNCF Voyageurs

Madame **Agnès MOUTET-LAMY**  
Directrice de SNCF Gares & Connexions Occitanie  
Directrice des gares Occitanie

Monsieur **Christian PERROT**  
Président de la FNAUT Occitanie

Madame **Nathalie PINELLI**  
Coordinatrice Régionale Groupe  
SNCF Voyageurs

Madame **Catherine TREVET**  
Directrice Territoriale  
SNCF Réseau Occitanie

Monsieur **Philippe VERDEIL**  
Président de la Commission Économique  
CSE SNCF TER Occitanie



**Commission**  
**« Aménagement du territoire - Politiques environnementales et énergétiques - Transport -  
Infrastructures - Numérique - Logement »**

***Le Bureau***

**Présidente**

Christine CARLESSO

**Vice-Président**

Jean FUENTES

**Secrétaire**

Émilie TABERLY

***Les membres***

Patrick AUZENDE  
Patrick AYGOBERE  
Robert BASSOLS  
Yves BASTIÉ  
Valérie BAYCHE  
Michel BAYLAC  
Johann BEDEL-NAVARRO  
Spelca BUDAL  
Adeline CANAC  
Jérôme CAPDEVIELLE  
Christian CARLES  
Christine CARLESSO  
Michel COLOMBIÉ  
Stéphane DEDIEU  
Norbert DELPHIN  
Joachim DENDIEVEL  
Guy DURAND  
Alain FAUCONNIER  
Jean FUENTES  
Claudine GAMBET  
Sophie GARCIA-RAMOS  
Nadine GAUBERT-BASTIANI

Emmanuel GLOUMEAU  
Stéphanie LACAMBRA  
Claudine LLAURO  
Christophe MAUREL  
Odile MAURIN  
Elodie NOURRIGAT  
Vanessa NY  
Claudine PEIRONE  
Edith PENET  
Michel PEYRON  
Simon POPY  
Dominique RAMONDOU  
Isabelle RICARD  
Claude RICO  
Alain RIVIÈRE  
Henri SALLANABE  
Émilie TABERLY  
Christian TERRANCLE  
Éliane TEYSSIÉ  
David THETIER  
Sabine VENIEL-LE NAVENNEC  
Sylvain VIDAL



## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. PRÉAMBULE</b> .....	<b>1</b>
<b>I. 1. SYNTHÈSE DES PRINCIPALES PRÉCONISATIONS ÉMISES PAR LE CESER DANS SES AVIS PRÉCÉDENTS</b> .....	<b>2</b>
<b>I. 2. LES ÉLÉMENTS DE CADRAGE</b> .....	<b>4</b>
I. 2. 1. Un contexte législatif stabilisé.....	4
I. 2. 2. Un contexte de crise.....	5
I. 2. 3. Des éléments factuels.....	6
<b>I. 3. DE NOUVEAUX OBJECTIFS ÉCOLOGIQUES ET TERRITORIAUX</b> ....	<b>6</b>
I. 3. 1. Le SRADDET « Occitanie 2040 ».....	7
I. 3. 2. Le Pacte vert pour l'Occitanie.....	7
<b>II. ÉLÉMENTS PROSPECTIFS D'UNE CONVENTION LIO - TYPE</b> .....	<b>9</b>
<b>II. 1. LES FONDAMENTAUX DE L'ATTRACTIVITÉ DES SERVICES FERROVIAIRES DE PROXIMITÉ</b> .....	<b>9</b>
II. 1. 1. La ponctualité et la capacité des trains liO.....	10
II. 1. 2. Le service en gare et à bord des trains. La présence humaine en gare et à bord des trains.....	11
II. 1. 3. L'accessibilité des personnes à mobilité réduites (PMR) aux gares, aux quais et aux trains.....	12
II. 1. 4. La tarification et son mode de distribution : la billettique.....	14
II. 1. 5. Le train à 1 €.....	14
II. 1. 6. Le cadencement des trains et l'évolution de la grille horaire (en périodes d'affluence, en périodes creuses, les week-ends et en périodes de vacances scolaires).....	15
II. 1. 7. La maintenance du matériel roulant.....	15
II. 1. 8. Les pôles d'échanges multimodaux (PEM), l'intermodalité et la problématique des correspondances.....	15
II. 1. 9. Le plan communication de la Région afin d'atteindre l'objectif de 100 000 voyageurs par jour.....	16
<b>II. 2. LES NOUVEAUX ENJEUX</b> .....	<b>17</b>
II. 2. 1. Le défi climatique : réduire l'empreinte écologique des trains liO ....	17
II. 2. 1. 1. L'électrification des voies ferrées.....	17
II. 2. 1. 2. Le matériel roulant.....	18
II. 2. 1. 3. Les carburants alternatifs.....	18
II. 2. 1. 4. L'hydrogène comme vecteur énergétique.....	19
II. 2. 2. La problématique de la vétusté des infrastructures ferroviaires et le besoin de développement.....	20
II. 2. 2. 1. Un constat.....	21
II. 2. 2. 2. Perspectives et financements.....	21
<b>II. 3. FOCUS SUR L'EMPLOI GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ FERROVIAIRE EN RÉGION</b> .....	<b>23</b>

<b>II. 4. COMPENSATIONS ET INDEMNISATIONS.....</b>	<b>24</b>
II. 4. 1. Bilan relatif à la Convention 2018-2025.....	25
II. 4. 2. Quels sont les droits des voyageurs ferroviaires ?.....	26
II. 4. 3. Pour conclure .....	27
<b>III. LA CONVENTION LIO TRAIN (2023 – 2032) .....</b>	<b>29</b>
<b>III. 1. BILAN DE LA CONVENTION 2018-2022.....</b>	<b>29</b>
III. 1. 1. Le bilan de la Région.....	29
III. 1. 2. Le bilan du CSE SNCF TER.....	30
III. 1. 3. Le bilan de SNCF Voyageurs.....	32
III. 1. 4. Le bilan de la FNAUT .....	33
III. 1. 5. Le bilan du Comité pluraliste de défense de la ligne SNCF Béziers – Neussargues.....	34
III. 1. 6. Le bilan de Rallumons l'Étoile !.....	34
<b>III. 2. ANALYSE DE LA CONVENTION LIO TRAIN (2023-2032) .....</b>	<b>35</b>
III. 2. 1. Les points de satisfaction .....	35
III. 2. 2. Les interrogations et les remarques du CESER.....	36
III. 2. 3. Ce que le CESER aurait souhaité trouver .....	38
<b>IV. CONCLUSION .....</b>	<b>41</b>
<b>V. PRÉCONISATIONS .....</b>	<b>43</b>
<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>44</b>

# **NOUVELLE CONVENTION liO Train RÉGION – SNCF 2023 - 2032**

## **I. PRÉAMBULE**

À l'occasion de la clause de revoyure financière de la Convention d'exploitation des trains régionaux liO en vigueur (couvrant la période 2018-2025), le Conseil régional a décidé de contractualiser une nouvelle Convention avec la SNCF, avant la fin de l'année 2022. La volonté politique du Conseil régional est d'éviter l'ouverture à la concurrence des lignes TER en janvier 2023.

Ainsi, une décision est prise par la majorité régionale de privilégier l'opérateur historique, en évitant l'ouverture à la concurrence, qui interviendrait en janvier 2023.

Le CESER prend acte de cette décision.

**Au regard de cette situation favorable à la SNCF, le CESER estime que cette Convention doit comprendre des contreparties significatives pour les usagers, les usagers, les territoires et le climat.**

Le CESER souhaite à travers cet Avis, aborder les mobilités et les transports de façon plus globale en Occitanie. Cette question prospective peut se résumer ainsi : « Quelle politique pour les mobilités et les transports de demain souhaitons-nous pour l'Occitanie ? ». En effet, les transports ont de multiples impacts sur la société, en termes de qualité de vie, de sécurité, de développement économique, d'aménagement du territoire ou d'empreinte écologique. Le transport ferroviaire est un maillon essentiel de la chaîne de déplacement, notamment dans la perspective affichée du Conseil régional de rééquilibrer les déplacements des personnes et le transport de fret en faveur du rail.

Cette Convention s'articule autour des axes suivants :

- Le développement du trafic ;
- La qualité du service ;
- La présence humaine ;
- La sécurité ;
- Le rééquilibrage territorial ;
- La diminution des émissions de gaz à effet de serre ;
- Le développement de l'offre ;
- La participation citoyenne ;
- La simplification des parcours ;
- L'innovation ;
- La perméabilité aux évolutions de notre société ;
- Le souci du bon emploi des deniers publics.

Avec un double objectif : l'amélioration de l'offre de transport et inscrire les services liO dans une démarche de développement durable.

Par ce nouvel engagement contractuel avec la SNCF, mais aussi à l'égard des citoyens de l'Occitanie, la Région souhaite affirmer son ambition de passer d'une fréquentation des TER de 70 000 voyageurs par jour à 100 000, d'ici 10 ans : la durée de cette nouvelle Convention. Le CESER note que cet objectif impose la nécessité de conserver les usagers actuels mais aussi d'attirer une nouvelle population par des transports liO plus attractifs. Ce constat implique de développer l'offre actuelle et d'en améliorer le niveau de service. Ainsi, pour la Région et son opérateur, la SNCF, le défi est quantitatif et qualitatif, avec pour principale préoccupation d'attirer un plus grand nombre de voyageurs, ce qui passe par un

service de qualité apte à satisfaire les usagers et accessible de façon à n'exclure personne de son droit à circuler.

Par usager nous entendons une personne qui utilise un service public, par opposition au terme client qui fait référence à celui qui utilise les services d'une entreprise privée, à l'adhérent, à celui qui est membre d'une organisation privée. On parle de l'usage d'un bien, alors que l'on parle d'usagers d'un service. Le CESER considère donc les voyageurs des services liO comme des usagers et non comme des clients. Par conséquent, nous n'utiliserons pas le terme de client.

Pour que les trains régionaux soient privilégiés par une part plus importante de la population et choisis comme moyen de déplacement, ils doivent être pertinents par rapport aux autres modes de transport et bien intégrés dans la chaîne de déplacement, c'est-à-dire, efficaces et complémentaires. Ce constat renvoie à l'intermodalité et au développement des Pôles d'échanges multimodaux (PEM) en Occitanie ainsi qu'à la politique en faveur des modes doux (vélos).

Finalement pour remplir parfaitement son rôle, une Convention doit avoir comme principale préoccupation le souci de l'intérêt général et donc mettre l'humain au centre, comme l'a toujours défendu le CESER.

Par ailleurs, le transport en général doit engager une profonde mutation afin de diminuer son empreinte carbone et faire face à sa responsabilité majeure dans le réchauffement climatique<sup>1</sup>. À travers cette Convention liO, la Région a donc un rôle important à jouer pour relever le défi de la neutralité carbone et atteindre l'objectif qu'elle s'est fixée pour 2050 : devenir la première région à énergie positive. Par conséquent, la stratégie pour développer les futurs services liO doit être conforme à ses deux grands documents de programmation : le Pacte vert et le Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET) « Occitanie 2040 ». Dans cette logique, la trajectoire de cette nouvelle Convention doit être l'amélioration des transports liO pour les usagers et contribuer à lutter efficacement contre le changement climatique.

Pour répondre au mieux à la saisine de la Région du 29 juillet 2022, afin que le CESER puisse émettre un Avis sur cette nouvelle Convention, le document est composé de deux grandes parties : l'une, prospective, consacrée aux éléments fondamentaux pour offrir un train attractif (chapitre 2) et l'autre dédiée à l'analyse de la nouvelle Convention liO Train proprement dite (hors annexes, fournies trop tardivement et de manière incomplète), (chapitre 3).

Avant de développer notre analyse, il est utile, à titre de repères, de rappeler les préconisations qu'a pu faire le CESER sur la Convention qui s'applique depuis 2018.

## **I. 1. SYNTHÈSE DES PRINCIPALES PRÉCONISATIONS ÉMISES PAR LE CESER DANS SES AVIS PRÉCÉDENTS**

- **Le développement de l'offre de transport**
  - Réaliser la Ligne à grande vitesse (LGV) Bordeaux-Toulouse et son prolongement jusqu'à Narbonne (programme GPSO), ainsi que la ligne nouvelle Montpellier-Perpignan ;

---

<sup>1</sup> La loi Énergie-Climat du 9 novembre 2019, impose une déduction de 40 % des émissions de GES d'ici 2030 par rapport à 1990 et la neutralité carbone en 2050. S'inscrivant ainsi dans les objectifs fixés par l'Union Européenne.

Le Conseil de l'Europe a adopté le 29 juin 22 ses positions (orientations générales) sur d'importantes propositions législatives contenues dans le Paquet « Ajustement à l'objectif 55 ». Présenté par la Commission européenne le 14 juillet 2021, ce dernier doit permettre à l'Union européenne de réduire ses émissions nettes de gaz à effet de serre d'au moins 55 % d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 1990 et d'atteindre la neutralité climatique en 2050.

- Moderniser les Lignes de dessertes fines du territoire (LDFT) avec la réouverture de lignes dites « secondaires », maillon essentiel du réseau structurant ;
- Généraliser le cadencement TER sur tout le territoire.
  
- **L'augmentation de la qualité de service**
  - Améliorer la ponctualité des trains régionaux (91 % en 2022) ;
  - Respecter la composition des rames pour des raisons de capacité mais aussi d'accessibilité ;
  - Promouvoir une information voyageurs de qualité qui ne peut passer par le 100 % numérique. La sécurité, l'information, la distribution en gare (guichets) passe par la présence humaine.
  
- **La remise à niveau (régénération) des infrastructures ferroviaires et extension**
  - Moderniser les axes ferroviaires majeurs que sont : Paris-Orléans-Limoges-Toulouse, Clermont-Ferrand-Béziers, Toulouse-Tarbes-Pau-Bayonne, Clermont-Ferrand-Nîmes-Marseille ;
  - Accroître la capacité actuelle du réseau dans une perspective de développement du ferroviaire.
  
- **L'accessibilité des trains liO et des gares**
  - Respecter les engagements pris par l'État et la Région en matière d'accessibilité ;
  - Respecter les réglementations en vigueur.
  
- **Le maintien de la présence humaine à bord des trains et des gares**
  - Veiller au maintien de guichets ouverts et au respect des horaires commerciaux des gares ;
  - Ne pas étendre l'EAS (Équipement à agent seul) et assurer la présence d'un ASCT (un ou une contrôleur) dans chaque train.
  
- **L'uniformisation et la simplification de la gamme tarifaire**
  - Mettre en œuvre une gamme tarifaire simple et attractive comme levier essentiel de la fréquentation des TER (une bonne gamme tarifaire est indissociable d'une bonne billettique).
  
- **La réduction de l'empreinte carbone**
  - Réduire la demande de mobilité (télétravail), et favoriser le développement des modes doux et collectifs... c'est-à-dire encourager la **sobriété** dans les déplacements ;
  - Développer les modes de transports alternatifs et écologiques : train à hydrogène, au biocarburant (BioGNV, B100, ED95...), avion vert...
  
- **Le développement de l'intermodalité**
  - Développer les pôles d'échanges multimodaux (PEM) ;
  - Améliorer les correspondances : rail-route, rail-rail et le rabattement sur les gares (ferroviaires et routières) ;
  - Favoriser une billettique (le titre de transport électronique qui supporte la gamme tarifaire) interopérable avec les autres systèmes de vente et simple d'utilisation.
  
- **La modernisation du parc de matériel**
  - Poursuivre le renouvellement du matériel roulant (des rames capacitaires) ;
  - Veiller à l'accessibilité et tenant compte de la problématique vélo à bord.

- **Le défi de la logistique et de fret**

- Renforcer la maîtrise régionale du fret et soutenant des partenariats entre acteurs régionaux du fret : chargeurs, logisticiens et transporteurs ;
- Optimiser les flux de transport de marchandises (ferROUTAGE...);
- Améliorer et maintenir les infrastructures dédiées au fret existantes.

Depuis la mise en œuvre de la Convention 2018-2025 et les différents Avis qu'a pu produire le CESER sur le sujet, la situation a évolué, marquée par des événements majeurs, et cette Convention s'inscrit dans un contexte nouveau :

- D'une part, sur fond de crise énergétique et des matières premières aggravé par la guerre en Ukraine, qui fait suite à la pandémie de COVID-19 et ses conséquences tragiques sur notre société ;
- D'autre part, d'un point de vue structurel avec la réorganisation de la SNCF dans la perspective d'une ouverture à la concurrence du ferroviaire en Europe.

Ce sont ces différents éléments de cadrage que nous allons développer à présent.

## **I. 2. LES ÉLÉMENTS DE CADRAGE**

### **I. 2. 1. Un contexte législatif stabilisé**

- ✓ **La Loi 2018-515 pour un nouveau pacte ferroviaire, du 27 juin 2018 : Une nouvelle gouvernance pour la SNCF**

Cette loi (modifiée par ordonnance 2019-552 du 3 juin 2019) entérine la création, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, d'un groupe public unifié dans le domaine du transport ferroviaire et de la mobilité. Celui-ci réunit les 3 anciens EPIC (établissement public à caractère industriel et commercial) SNCF : SNCF (tête du groupe SNCF), SNCF Mobilités et SNCF Réseau, ainsi que leurs filiales. La loi organise dorénavant la SNCF en un holding SNCF.

Ainsi, depuis 2020, la SNCF n'est plus une société intégrée mais un holding. Les 3 EPIC sont devenus 5 sociétés :

- SNCF (société mère) ;
- SNCF Gares & Connexions ;
- SNCF Réseau ;
- SNCF Voyageurs ;
- Rail Logistics Europe.

Geodis et Keolis sont rattachés à la société mère (auparavant à SNCF Mobilités).

Parmi ces sociétés, la Région contractualise avec SNCF Voyageurs, son opérateur, pour l'exploitation des trains régionaux liO. La Convention liO Train est donc signée entre ces deux parties.

Par ailleurs, rappelons qu'en plus des péages qu'elle acquitte pour l'entretien du réseau ferroviaire, les bénéfices de SNCF Voyageurs sont réinvestis pour ce même entretien. Pour mémoire, le coût de régénération de 1 km de voie (RVB : Régénération voie ballast) s'élève entre 1,5 et 2 M€.



Cette loi repose sur quatre piliers :

- Le changement de structuration du Groupe avec l'État pour unique actionnaire ;
- L'assainissement financier du Groupe (reprise de la dette par l'État à hauteur de 35 Md€) afin d'augmenter ses capacités d'investissement dans la modernisation et la rénovation du réseau ferroviaire ;
- L'ouverture à la concurrence progressive et différenciée ;
- La fin du recrutement au statut et la négociation d'un nouveau contrat social.

Selon le CESER, cette nouvelle organisation cloisonnée comporte le risque de ne plus permettre d'avoir une vision globale de la SNCF. Chaque activité ayant dorénavant ses propres logiques et enjeux. Par exemple, un TGV refusera de prendre des points de régularité en moins pour attendre un TER et assurer une correspondance. La nouvelle Convention, bien que contractualisée avec SNCF Voyageurs, doit organiser des relations avec les interlocuteurs dans les autres filiales de la SNCF afin de favoriser le dialogue et la concertation. Ce point sera approfondi dans la partie consacrée à la gouvernance.

✓ **La loi d'orientation des mobilités (LOM)**

La LOM inscrit les transports publics dans une vision plus large des mobilités. Cette approche, qui ne considère plus seulement une politique des transports collectifs mais une politique de la mobilité, est celle de la Région Occitanie. Elle consiste en une réponse globale aux besoins de déplacements dans les territoires (cf. comités départementaux de la mobilité). La loi porte aussi une attention accrue aux interfaces train / autres moyens de déplacement.

## **I. 2. 2. Un contexte de crise**

Outre le renchérissement de l'énergie et des matières premières, notre société de façon générale, et l'organisation des transports en particulier ont été gravement perturbées par la pandémie de COVID-19 qui a, non seulement amené une baisse de fréquentation et un service ajusté à la baisse pendant plusieurs mois, mais aussi des changements durables dans l'organisation du travail (télétravail) et dans les rythmes de vie des Français, avec des conséquences importantes sur la fréquentation des transports publics, notamment des trains régionaux. La Région Occitanie et la SNCF ont pris des initiatives tarifaires pour redynamiser la fréquentation avec des abonnements de travail qui restent compétitifs et une nouvelle offre pour les jeunes.

Maintenant, c'est l'augmentation du prix de l'énergie et des matières premières qui ajoutent de nouvelles difficultés. À cet égard, le CESER rappelle son attachement à la mise en place d'un grand service public de l'énergie.

Il est à noter que l'Occitanie a été la seule Région à dépasser l'année 2019 d'avant crise, en termes de fréquentation des trains liO (+30 %) malgré l'épisode de COVID-19, en grande partie grâce à une tarification très attractive qui a su stimuler la fréquentation.

Par ailleurs, la nouvelle Convention devra nécessairement tenir compte des bouleversements à venir liés au dérèglement climatique. Comme toute la société, il faut garder à l'esprit que l'activité ferroviaire sera durablement impactée par le réchauffement climatique et ses conséquences : augmentation des températures, pluies diluviennes, aléas climatiques plus fréquents et plus intenses, retrait du trait de côte...

### **I. 2. 3. Des éléments factuels**

Cette Convention se démarque des précédentes par sa durée inédite, 10 ans, la durée légale maximale. Par ailleurs, le CESER regrette qu'aucun retour d'expérience sur la Convention de 2018 et son application n'ait été fait ou communiqué. Toutefois, nous pouvons donner quelques chiffres clés comme points de repère.

Le transport ferroviaire liO en Occitanie :

- 21 lignes de trains régionaux liO ;
- 2 636 kilomètres de voies ferrées ;
- 550 trains quotidiens ;
- 281 gares et haltes ferroviaires ;
- 71 Pôles d'échanges multimodaux (PEM) ;
- Plus d'un milliard de voyageurs-kilomètres (VK)<sup>2</sup> annuels ;
- Une offre théorique annuelle de plus de 16 millions de trains-kilomètres (Tkm)<sup>3</sup> ;
- Environ 350 millions d'euros consacrés au financement de l'équilibre économique des trains liO.

En 2022 : 550 trains ont circulé chaque jour, empruntant 2 636 km de voies et desservant 281 gares et points d'arrêt. 70 000 personnes voyagent quotidiennement sur le réseau fin 2022.

Enfin, rappelons comme élément fondamental, que le transport ferroviaire est aussi un formidable pourvoyeur d'emplois non-délocalisables sur le territoire. Ces emplois concernent à la fois l'entretien et le développement des infrastructures et la construction de matériel roulant, ainsi que les personnels en gare et à bord des trains. De manière générale, la politique d'achat du groupe SNCF a aussi un très fort impact sur la création d'emplois. En 2019, cette politique représente environ 11 milliards d'euros d'achats réalisés dans toutes les régions de France soutenant ainsi 294 000 emplois. **Parmi les modes de transport favorisant la transition énergétique (les mobilités faiblement émettrices de CO<sub>2</sub>), le transport ferroviaire est le premier secteur créateur d'emplois directs.**

Comme formulé dans le préambule de cet Avis, depuis la mise en œuvre en 2018 de la Convention actuelle, de nouveaux enjeux sont apparus qui ont fait l'objet de documents cadres produits par la Région : le SRADDET « Occitanie 2040 » et le Pacte vert pour l'Occitanie. Ce dernier s'inscrit dans la transition écologique voulue par la Région (la trajectoire REPOS) et détaille 300 mesures, réparties en 10 plans d'actions thématiques, pour y parvenir. Pour la Région, le défi est d'inscrire les mobilités dans la trajectoire REPOS et d'être en conformité avec les objectifs affichés dans ces documents.

### **I. 3. DE NOUVEAUX OBJECTIFS ÉCOLOGIQUES ET TERRITORIAUX**

Si l'objet principal de la Convention est bien de définir les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs confié par la Région Occitanie à SNCF Voyageurs, il n'en demeure pas moins que le train régional doit être également apprécié comme une politique régionale devant répondre aux exigences d'égalité territoriale et de transition énergétique telles qu'énoncées dans les différents documents prospectifs de la Région Occitanie : le SRADDET Occitanie 2040 adopté en décembre 2019 et le Pacte vert pour l'Occitanie adopté en novembre 2020.

---

<sup>2</sup> Le voyageurs-kilomètres (abrégié VK) est une unité de mesure du trafic voyageurs correspondant au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre.

<sup>3</sup> Le trains-kilomètres (abrégié Tkm) est une unité de mesure correspondant au nombre de kilomètres parcourus par un train.

### **I. 3. 1. Le SRADDET « Occitanie 2040 »**

En matière de mobilité, le SRADDET Occitanie 2040 préconise de favoriser l'accès à des services performants de mobilité en tous points du territoire régional, notamment en assurant les articulations entre les différents réseaux (service public régional liO, réseau national ferroviaire et réseaux urbains). Dans cette optique, la Région invite les territoires, d'une part, à densifier autour des pôles d'échanges multimodaux (PEM) et d'en faciliter l'accès (par le développement de connexions douces et par un meilleur rabattement vers ces pôles des différentes offres de transport) et d'autre part, d'organiser la bonne coordination de tous les acteurs des mobilités de la région autant sur l'offre (meilleure articulation des offres régionales et locales) que sur les services qui y sont associés (billettique, tarification, système d'information voyageurs...).

Ainsi, la nouvelle Convention liO doit veiller à intégrer ces nouveaux éléments en matière d'écologie et d'intermodalité. Le train est un levier de l'aménagement du territoire dont le SRADDET préconise une orientation rail (il est aussi un levier essentiel de la stratégie REPOS).

### **I. 3. 2. Le Pacte vert pour l'Occitanie**

Dans le domaine des mobilités, le Pacte vert pour l'Occitanie préconise les actions suivantes :

- Expérimenter et développer un transport combiné voyageurs/marchandises dans les trains et cars régionaux. Cela permet de réduire le transport routier, très polluant puisqu'il représente encore plus de 30 % des émissions de gaz à effet de serre en France ; et de fluidifier le trafic sur les routes ;
- Développer les trains du futur avec le premier prototype de train hybride en 2022, le train à batteries rechargeables en 2023 et le train à hydrogène en 2024. Ces trains écologiques remplaceront progressivement le diesel. À titre d'exemple, un train diesel émet 9 fois plus de CO<sub>2</sub> par passager et par kilomètre qu'un train électrique. Les trains à batterie et à hydrogène génèrent leur propre énergie et n'émettent pas de CO<sub>2</sub> ;
- Construire les gares du futur. Ces aménagements permettent notamment de limiter la consommation d'énergie des gares et d'en diversifier les services. Première étape : la reconstruction de la gare de Figeac (qui a brûlé en 2018) suivant ce modèle : un bâtiment à faible empreinte carbone.

Le train est un maillon essentiel de la mobilité locale au service de tous. Pourtant, malgré le très fort potentiel du train pour répondre à la fois aux enjeux de mobilités, de transition écologique, d'aménagement du territoire mais aussi d'emplois, ce dernier demeure largement sous exploité et est même souvent menacé.

Au niveau national, l'insuffisance des investissements dans l'entretien du réseau a entraîné depuis 2015, la fermeture de plus de 1 100 km de lignes de desserte fine du territoire dites petites lignes. Aujourd'hui encore, 40 % de ce réseau (environ 4 000 km) est menacé de fermeture faute d'investissements massifs dans les prochaines années.

L'âge avancé du réseau de petites lignes (36,7 ans en moyenne) a aussi un impact direct sur l'exploitation des lignes. Le mauvais état des voies entraîne de nombreux ralentissements qui impactent la vitesse commerciale des trains et pénalisent ces derniers par rapport à d'autres modes de transport comme la voiture. Ces petites lignes souffrent aussi d'une offre ferroviaire trop faible pour répondre aux besoins de déplacement tout au long de la journée.

Enfin, les déplacements intermodaux et notamment les déplacements vélo-train sont aussi très peu développés en France : 3 % des déplacements contre 30 % aux Pays-Bas.

Nous allons à présent aborder la première partie de l'Avis, la partie prospective, relative aux fondamentaux de l'attractivité du transport ferroviaire et les nouveaux enjeux apparus depuis la mise en place de la Convention en cours (2018-2025).

## **II. ÉLÉMENTS PROSPECTIFS D'UNE CONVENTION liO - TYPE**

En Occitanie, 2 millions d'actifs<sup>4</sup> se déplacent quotidiennement pour aller travailler dont 70% font le choix de la voiture, si l'on prend un ratio national. Pour certains, c'est un choix personnel, mais d'autres ne disposent d'aucun moyen de transport collectif. Au regard de ce chiffre, la Région mais aussi son opérateur la SNCF, se doivent d'être ambitieux, en particulier si l'on met en face les financements régionaux de 350 M€ par an soit 3,5 Md€ sur les 10 ans de la Convention. En tout, si l'on tient compte des autres investissements, notamment sur l'infrastructure avec un plan rail de 800 M€, c'est 4,5 Md€ qui seront investis par la Région dans le transport ferroviaire sur 10 ans. À titre d'indicateur : 100 000 voyageurs par jour sur 360 jours par an sur 10 ans donne un total de personnes transportées de 360 millions. Si l'on rapporte ce chiffre aux 4,5 Md€ de dépenses, la Région aura dépensé 13 € par voyageur. Au vu de ces sommes importantes, la Région et la population d'Occitanie sont en droit d'attendre une prestation de qualité de la part de l'opérateur historique.

Une première observation relative à cette Convention qui entérine le choix de recontractualiser avec l'opérateur historique, est qu'elle lie la Région à SNCF Voyageurs. De fait, il y a deux absents dans ce document : les usagers, d'une part (aucun article précis ne leur est dédié, notamment en matière d'indemnisation), et SNCF Réseau d'autre part, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire (il n'est pas explicitement stipulé de contractualiser avec cette SA, contrairement à SNCF Gares & Connexions). Le manque de dialogue et d'information à destination des usagers est une problématique récurrente, ainsi que le défaut de concertation entre la Région et SNCF Réseau. Cette carence sera souvent évoquée au fil de l'Avis.

Dans cette logique, nous allons examiner une partie prospective centrée autour de l'utilisateur et une autre sur les nouveaux enjeux apparus depuis la dernière Convention, avec, notamment, un focus sur la problématique des infrastructures ferroviaires.

### **II. 1. LES FONDAMENTAUX DE L'ATTRACTIVITÉ DES SERVICES FERROVIAIRES DE PROXIMITÉ**

Le CESER a toujours privilégié de mettre l'humain au centre. Dans cette logique, le fil conducteur de cette partie est l'utilisateur, avec cette interrogation : Quels sont les éléments fondamentaux pour lui faire préférer le train ?

La Région s'est fixée pour ambition d'ici la fin de cette nouvelle Convention, une fréquentation des trains régionaux de 100 000 voyageurs par jour. Cet objectif suppose de capter de nouveaux usagers mais aussi de garder les actuels. Pour décider une personne à faire le choix du train régional, il faut que ce dernier soit pertinent et attractif en comparaison de ses modes concurrents.

Ces éléments vont jaloner le parcours de l'utilisateur, c'est-à-dire la chaîne des étapes intervenant dans le cheminement de l'utilisateur, de son point de départ jusqu'à son terminus.

Ainsi, pour voyager, un utilisateur doit :

- Pouvoir trouver un train accessible dans le créneau horaire qui lui convient (en heures pleines mais aussi en heures creuses, les week-ends et durant les vacances scolaires), ce qui fait intervenir l'offre, mais aussi l'information (guichet, site Internet) et les correspondances si l'utilisateur enchaîne plusieurs modes de transport ;

---

<sup>4</sup> INSEE n°102 du 26/01/2021

- Être en mesure d'acheter son billet : en gare (guichet, automate de vente), via Internet. Pour être attractif, le train doit proposer une tarification adaptée, hébergée sur un support billettique simple d'utilisation ;
- Prendre le train dans de bonnes conditions :
  - o Avoir une rame de capacité suffisante et accessible (ce qui fait intervenir le respect de la composition des trains régionaux) et confortable ;
  - o Voyager en toute sécurité et sûreté ;
  - o Partir et arriver à l'heure (veiller à la ponctualité des circulations).

Enfin, « le parcours client » suppose que le cheminement soit **accessible dans sa totalité**.

Si ces éléments ne sont pas réunis, les gens ne privilégieront pas le train comme moyen de transport.

Au final, en cas de non-respect des engagements pris, l'utilisateur doit pouvoir faire un recours afin d'être dédommagé, notamment s'il y a un préjudice à la clé. Cette problématique sera traitée dans une partie spécifique, intitulée : « compensation et indemnisation » (une procédure qui s'apparente aujourd'hui à un véritable parcours du combattant pour l'utilisateur).

Afin d'atteindre son objectif d'accroître significativement la fréquentation des trains régionaux, un facteur important reste la capacité du Conseil régional à bien communiquer sur les avantages du transport ferroviaire. Que ce soit en termes de communication institutionnelle ou événementielle ; cette dernière étant du ressort de l'opérateur : la SNCF.

Par ailleurs, il conviendra d'incorporer un paragraphe sur **le suivi et l'évaluation de cette Convention** qui soulève le choix des indicateurs, la source des données, le niveau de fiabilité du dispositif de suivi... En effet, une carence récurrente dans de nombreux dispositifs est de ne pas prévoir un suivi avec des mesures correctives si nécessaire, ainsi qu'un retour d'expérience à échéance une fois le projet lancé.

Dans la perspective de proposer un transport régional de qualité, le CESER a identifié les thèmes fondamentaux qui sont développés ci-après :

## **II. 1. 1. La ponctualité et la capacité des trains liO**

La **ponctualité**<sup>5</sup> des services TER d'Occitanie en 2021 est de 91 % (en moyenne, car les lignes présentent des disparités entre elles) et en hausse depuis ces dernières années (89,6 % en 2019). Elle peut sembler encore insuffisante au regard d'un certain mécontentement des usagers et des élus de la Région. Par conséquent, il convient d'améliorer la régularité<sup>6</sup> et la ponctualité des TER.

Pour 2021, la régularité des trains régionaux en Occitanie est de 91,4 % ; soit 8 points gagnés en 5 ans. Sur les 8,6 % de non-régularité, 2,5 à 2,7 % sont dus à l'opérateur. Le reste est imputable soit à l'état de l'infrastructure qui relève de la responsabilité de SNCF Réseau, soit à des aléas (aléas climatiques, accidents de passage à niveau (PN)...). En cumul cette année (septembre 2022), la régularité s'établit à 89,8 %. Sur les 10 points d'irrégularité, les causes se décomposent comme suit :

- 2,4 points, liés à l'opérateur : SNCF Voyageurs ;
- 4 points, liés à l'infrastructure (dérangement de signalisation, ralentissement en raison de l'état de la voie...) et donc incombe à SNCF Réseau ;
- 3,2 points, liés à des causes externes : accidents de personnes (40 en 2022), intempéries, obstacles sur voies, divagation de bestiaux... .

---

<sup>5</sup> Analogie à la régularité (voir, ci-dessous), la ponctualité prend en compte l'ensemble des gares, des voyageurs et des jours de la semaine.

<sup>6</sup> La régularité mesure le retard des trains. Un train n'est pas à l'heure s'il accuse à l'arrivée, un retard de plus de 5 minutes et 59 secondes par rapport à son horaire prévu. La régularité est prise du lundi au vendredi et en heure de pointe.

Au vu de ces chiffres, nous constatons que SNCF Voyageurs n'est pas seul responsable des retards des trains régionaux. Un certain nombre de dysfonctionnements proviennent du réseau ferroviaire. Dans le cas général, les travaux sont planifiés à l'avance et programmés sur des plages horaires pour ne pas gêner les circulations. Parfois, pour cause d'accident par exemple, il est nécessaire d'intervenir en urgence. En parallèle, certaines portions de voies, en raison de leur état dégradé, sont soumises à ralentissement, c'est-à-dire que le train est obligé de traverser ce tronçon de voie à faible vitesse pour sa sécurité (pour ne pas dérailler) : par exemple, 40 km/h au lieu des 160 autorisés sur voies classiques. Ces ralentissements sont des sources d'irrégularité et doivent être considérés comme une réduction de la capacité offerte par le réseau (en termes de sillons disponibles).

**Un sillon horaire**, dans le domaine du transport ferroviaire, est « la capacité d'infrastructure requise pour faire circuler un train donné d'un point à un autre à un moment donné » (l'équivalent des slots dans le transport aérien). C'est aussi le créneau d'autorisation de circulation alloué à un train sur un parcours précis de l'infrastructure, à un instant précis.

Or, concernant la relation avec SNCF Réseau, la Région contractualise l'exploitation de ses services ferroviaires avec SNCF Voyageurs, son opérateur. Ainsi, comme mentionné en introduction, il n'existe pas de lien direct entre SNCF Réseau et la Région et donc aucun engagement de SNCF Réseau vis-à-vis du Conseil régional en matière de maintenance des voies ferrées. C'est d'autant plus vrai depuis la réorganisation de la SNCF qui scinde le groupe en cinq activités distinctes. SNCF Voyageurs et SNCF Réseau étant deux sociétés anonymes indépendantes (auparavant deux EPIC). Dans ce contexte, le CESER propose que la Région dispose d'interlocuteurs auprès des différentes activités SNCF par le biais de référents annexés à la Convention. Il serait souhaitable que la SNCF s'engage sur la disponibilité réelle du réseau, au regard du nombre de travaux programmés et des ralentissements, et non sur une capacité théorique. Ce constat démontre la difficulté qu'il y a à négocier avec un opérateur divisé en plusieurs activités et qui n'est plus une société unique et intégrée. Il convient de souligner l'impact très négatif des fermetures totales de lignes pour travaux qui découragent durablement les usagers. Un autre sujet que nous évoquerons, est la vétusté du réseau ferroviaire alors que la Région vient de voter un second plan rail de 800 M€ sur dix ans.

**La composition des trains** est un autre sujet de préoccupation. Il n'y a pas de statistiques sur le respect de la composition des trains. Les remontées des usagers le mettent en évidence en pointant des changements trop fréquents dans le matériel (unité simple au lieu d'unité double, un train à deux niveaux remplacé par un train classique), ce qui implique des trains bondés. En effet, il est fréquent que le matériel roulant ne soit pas adapté, en termes de places, au volume des voyageurs à transporter, notamment en période de forte affluence (vendredi soir, en période de congés...). Par ailleurs, lorsqu'une rame, accessible pour les personnes à mobilité réduite (PMR), est remplacée en raison d'un aléa, trop souvent le matériel de remplacement n'est pas adapté PMR. Il en va de même pour les transports de substitution par autocars lorsqu'un train régional est supprimé.

Il est nécessaire que la SNCF anticipe mieux ces pics de fréquentation et respecte la composition des trains, pour des raisons de capacité mais aussi d'accessibilité.

## II. 1. 2. Le service en gare et à bord des trains. La présence humaine en gare et à bord des trains

La présence humaine est un facteur fondamental de l'attractivité des transports collectifs. Elle couvre l'accueil, l'information, la vente en guichet (en complément de la vente à distance « SNCF Connect » et des automates de ventes), la sécurité des usagers et la fiabilité des circulations. Une information voyageurs de qualité ne peut passer par le 100 % numérique. L'application SNCF Connect a montré ses

limites, à l'image des distributeurs de billets automatiques (BLS, DBR)<sup>7</sup> qui ne peuvent répondre à toutes les situations, à la complexité et à la diversité des voyageurs. Par ailleurs, une partie de la population n'a pas accès au numérique, en raison du manque de moyens lié à la précarité, de la difficulté à utiliser l'outil informatique par manque de compétence, ce que l'on appelle l'illectronisme (l'illectronisme face aux TIC<sup>8</sup>) ou encore du fait de la fracture territoriale en étant en zone blanche. Pour ces personnes, le guichet reste essentiel. La distribution pose aussi la question de la vente à bord qui ne se pratique plus, sauf cas exceptionnel.

Le CESER a déjà pointé, à plusieurs reprises, les limites de la dématérialisation et du 100 % numérique. Rien ne remplacera le service et le conseil assuré par l'humain. Les usagers ne peuvent pas juste avoir le digital comme option pour obtenir un titre de transport. Tous les moyens de distribution sont complémentaires.

Cette réalité soulève la question sensible du maintien de la présence humaine en gare, de l'accueil et de l'ouverture des guichets sur des plages horaires suffisantes et pertinentes. Dans cette logique, le CESER se prononce pour une présence en gare du premier au dernier train.

Ce constat renvoie aussi à assurer la présence d'un ASCT (agent du service commercial train) dans chaque train pour la sécurité des circulations et la sûreté des usagers. L'expérience de l'EAS (Équipement à agent seul) menée lors de la dernière Convention a mis en lumière une augmentation des faits de sûreté, de vandalisme et une détérioration du matériel accru, se traduisant par une dégradation des conditions de voyage. Concernant la sécurité des circulations, là aussi l'EAS a démontré ses limites conduisant à des suppressions de trains.

L'ASCT est à même de contrôler, de sécuriser, de rassurer, d'informer et de vendre des titres de transports à bord du train. Un ASCT détenant les missions de sécurité renforcera la régularité sur les lignes et rassurera autant les voyageurs que le conducteur, ce dernier n'étant pas seul à devoir gérer les usagers en cas d'incident.

La baisse de qualité du service rendu à l'utilisateur pourrait être imputable au manque de personnel SNCF qui peut s'expliquer par :

- Le passage au tout numérique ;
- La possibilité de faire circuler des TER sans présence d'une contrôleuse ou d'un contrôleur à bord (ce que permet l'EAS pour les trains qui en sont équipés) ;
- La fermeture de guichets et du manque de personnel d'accueil en gare...

Ce constat doit être vérifié, et si tel est le cas, il plaide en faveur du maintien de la présence humaine en gare et à bord des trains régionaux.

## **II. 1. 3. L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR) aux gares, aux quais et aux trains**

La mise en accessibilité des gares (des bâtiments et des quais) se caractérise par ses nombreux retards. Le CESER demande que soit respecté le SDA-Ad'AP (Schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée). Pour mémoire, la Région Occitanie a adopté son Schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée des services de transports ferroviaires régionaux en

---

<sup>7</sup> BLS : Borne libre-service (Grandes lignes), DBR : Distributeur de billets régionaux (TER/liO).

<sup>8</sup> TIC : Technologies de l'Information et de la Communication



Assemblée plénière, le 28 novembre 2016. Ce SDA-Ad'AP a été approuvé par l'autorité compétente le 13 juillet 2017.

Ce SDA-Ad'AP porte sur la mise en accessibilité de 31 points d'arrêts ferroviaires prioritaires<sup>9</sup> d'ici 2024 pour un montant de plus de 75 millions d'euros. À ce jour, nous ne disposons d'aucun bilan complet concernant le nombre de points d'arrêts ferroviaires prioritaires dont la mise en accessibilité totale a été réalisée, et sur le montant des crédits consommés. En distinguant, la mise en accessibilité des quais et celle des gares.

Alors que le Conseil régional n'a pas tenu l'échéance de 2015 pour rendre accessibles l'ensemble des arrêts de transport, alors qu'il s'était engagé sur une échéance à 2021 sur Midi-Pyrénées, il se prépare à ne pas respecter l'échéance de 2024 pourtant portée à 2025, et ce n'est pas acceptable.

Le Conseil régional doit veiller à ce que toutes les gares prioritaires soient rendues accessibles en totale autonomie, comme il s'y était engagé en Midi-Pyrénées, et à ce que les gares pour lesquelles un accompagnement reste nécessaire, celui-ci soit obligatoirement assuré pour l'ensemble des circulations sans réservation préalable.

Pour toutes les personnes à mobilité réduite, qui sont nombreuses à subir la fracture numérique, il est essentiel que chaque gare et halte disposent de personnel de la première à la dernière circulation.

De même, il est important que les personnes à mobilité réduite, souvent plus vulnérables, puissent compter sur du personnel à bord de tous les trains.

Concernant les transports de substitution, qui doivent intervenir en assurant un transport routier dans un véhicule adapté pour les personnes à mobilité réduite qui partent d'une gare inaccessible ou s'y rendent, le Conseil régional doit veiller à ce que les prestataires de la SNCF disposent de véhicules réellement accessibles et en capacité d'accueillir tous les types de fauteuil roulant du marché, ce qui n'est pas le cas actuellement.

En termes d'accessibilité en gare, le Conseil régional et la SNCF ont bien mis en place un service dénommé « accès trains liO » qui existe en parallèle du service « Accès plus » (Accès +) qui relève de la SNCF au plan national. Malheureusement, ce service a été ouvert en imposant une réservation de 48 heures à l'avance ce qui n'est pas compatible avec la liberté de circulation dont devrait disposer l'ensemble de nos concitoyens et pas seulement ceux qui sont valides. De plus, les personnes à mobilité réduite ont l'obligation de se présenter 30 minutes avant le départ du train et ne peuvent avoir qu'un seul bagage de 15 kg maximum qui ne tient absolument pas compte du matériel médical et paramédical que certaines personnes handicapées peuvent avoir la nécessité d'emporter avec elle.

En matière de tarification, les personnes lourdement handicapées, titulaires d'une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnement », doivent pouvoir bénéficier de la gratuité du transport pour l'accompagnant, comme cela se fait sur d'autres réseaux. La tarification doit aussi tenir compte de l'inaccessibilité du réseau qui persiste et ne permet pas d'offrir le même accès aux personnes à mobilité réduite du réseau régional.

Enfin, la Région doit demander à la SNCF d'indiquer sur ses horaires en ligne et sur les flyers et affichages en gare, les trains et les gares qui sont accessibles, de façon à permettre de voyager de manière autonome comme les personnes valides. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de savoir sans réserver au préalable quels sont les trains dont la composition permet d'assurer l'accessibilité en autonomie, en attendant le remplacement au plus tôt de tout le matériel roulant encore inaccessible.

---

<sup>9</sup> Sont considérés comme prioritaire les gares et haltes les plus fréquentés, alors qu'avant 2015, la loi rendait obligatoire la mise en accessibilité de l'ensemble des arrêts d'ici 2015, ce que l'ordonnance de 2014 a supprimé, mettant fin à la notion de continuité de la chaîne de déplacement.

Nous invitons enfin le Conseil régional, à s'assurer en lien avec les transports départementaux que tout habitant de la région Occitanie, quel que soit son niveau de dépendance, puisse bénéficier d'une solution de transport adapté dès le domicile ou autre point de départ, sur l'ensemble de la région, en limitant au maximum les ruptures de charge.

Lors de notre précédent Avis du 18 juin 2018 sur la Convention en cours, nous avons mis en lumière les difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Il est nécessaire de progresser rapidement sur ce sujet car c'est tout simplement une question d'égalité et de respect des droits humains. Il faut aussi veiller à bien former tout le personnel SNCF sur les situations de handicap, visibles ou invisibles.

## **II. 1. 4. La tarification et son mode de distribution : la billettique**

Les trains régionaux liO sont les moins chers de France (« + = 0 », train à 1 €...). En moyenne, l'usager paye 20 % du prix du billet. Une tarification attractive est un levier majeur de la fréquentation du TER. En Occitanie, 2/3 des usagers sont des occasionnels, ce qui en fait une région atypique. Les abonnés (1/3) recouvrent les déplacements domicile-travail, domicile-études. Les trajets occasionnels sont effectués pour faire du tourisme, aller voir sa famille le week-end... D'où l'intérêt de diversifier l'offre au-delà des heures de pointe. Cette typologie des voyageurs démontre une marge de progression en termes de fréquentation, si les services régionaux réussissent à fidéliser ces occasionnels.

Le CESER propose la mise en œuvre d'une gamme tarifaire unifiée sur tout le territoire, attractive et lisible. La tarification est un outil fondamental pour attirer plus de monde vers le transport ferroviaire. Cette nouvelle offre tarifaire devra être supportée par une billettique simple d'utilisation, distribuée en guichet et pas uniquement au moyen d'outils numériques ; condition nécessaire, si elle souhaite atteindre son objectif de 100 000 voyageurs par jour à l'horizon 2030.

Une nouvelle tarification doit tenir compte des évolutions de la mobilité, notamment avec l'essor du télétravail et de l'évolution des comportements en matière d'achats via le digital (internet, automate de ventes). Toutefois, une partie importante de la population n'est pas à l'aise avec l'outil numérique ou n'y a pas accès (zones blanches, illettrisme, précarité). Par conséquent, la logique de dématérialiser la distribution (SNCF Connect) et de remplacer les guichets, les automates, par de la vente à distance, se heurte à la fracture numérique et constitue un frein à l'usage du transport ferroviaire d'intérêt régional. Enfin, la transformation numérique de notre société ne doit pas être un moyen détourné pour se désengager des services publics et réduire la présence humaine. Le numérique reste un outil qui ne peut remplacer le contact humain.

Comme indiqué, en Occitanie, le profil des usagers est atypique. 70 % des voyageurs sont des occasionnels. Un tiers seulement des usagers utilisent le train plusieurs fois par semaine. Ce constat nécessite de revoir la tarification et de l'adapter à cette réalité.

## **II. 1. 5. Le train à 1 €**

Ce dispositif est une mesure efficace pour stimuler la fréquentation des trains liO, attirer de nouveaux voyageurs et redonner du pouvoir d'achat via l'économie réalisée. L'Occitanie reste la région la moins chère de France en matière de transport collectif d'intérêts régionaux. Depuis le mois décembre 2022, les trains régionaux sont à 1 € le premier week-end de chaque mois (le billet peut être acheté en gare, alors que le 1 € était réservé à la vente par internet exclusivement auparavant). Le CESER salue cette évolution. Ce type de tarification attractive participe à l'économie du territoire en redonnant du pouvoir d'achat aux citoyens. Toutefois, le CESER s'inquiète de la saturation des trains liO, de plus en plus sensible sur cette période, notamment sur le littoral.

## **II. 1. 6. Le cadencement des trains et l'évolution de la grille horaire (en périodes d'affluence, en périodes creuses, les week-ends et en périodes de vacances scolaires)**

On observe une évolution de la demande pour une offre liO plus étoffée les week-ends et durant les vacances scolaires. Or, la SNCF se focalise uniquement sur les périodes de pointe, alors qu'il existe un potentiel pour les heures en dehors des pics de circulation. Par conséquent, il est pertinent de positionner des trains en dehors des heures de pointe et de développer l'offre liO les week-ends et durant les vacances scolaires. Ce constat doit conduire la SNCF à changer ses habitudes. Ce point est une des préconisations du CESER.

Plusieurs renforcements de l'offre ont été mis en place (+11 % au Service annuel 2020). Il n'en reste pas moins qu'il n'y a pas de véritable cadencement, même sur les lignes les plus fréquentées notamment sur l'étoile ferroviaire de Toulouse. L'amplitude horaire reste aussi insatisfaisante, notamment en fin de journée.

## **II. 1. 7. La maintenance du matériel roulant**

Afin d'atteindre l'objectif de la Région d'une fréquentation de 100 000 voyageurs par jour, la SNCF estime qu'il faudra 40 rames supplémentaires pour y parvenir. Afin d'éviter l'achat par le Conseil régional de 40 engins supplémentaires (un train régional coûte entre 10 et 12 M€), la SNCF vise à améliorer le taux de disponibilité du matériel roulant de 80 % aujourd'hui pour le faire passer à 90 %. Ce gain permettrait de rendre disponible 20 rames sur les 40 nécessaires. Pour le reste, la Région financera l'acquisition de 18 rames supplémentaires et profitera de la modernisation du parc AGC (Autorail grande capacité) lors des opérations à mi-vie (révision des engins à la moitié de leur cycle de vie) pour augmenter leur capacité. Cette dernière stratégie permettrait un gain de capacité équivalent à 3 rames AGC permettant de répondre au besoin équivalent aux 40 rames nécessaires. Il est aussi essentiel que les rames AGC rénovées soient complétement accessibles PMR ainsi que leurs sanitaires. À cet effet, une augmentation du taux de disponibilité de 10 points n'est pas anodine sur le travail des agents SNCF. Aussi, le CESER préconise d'incorporer des clauses sociales et environnementales dans le texte de la nouvelle Convention, comme le permet la loi Climat et résilience pour les marchés publics.

Sur la question de la disponibilité du matériel roulant, le CESER préconise qu'une réflexion soit conduite sur l'aménagement d'un **tour en fosse**<sup>10</sup> dans un des technicentres de l'Occitanie. Cette opération éviterait l'acheminement du matériel dans un établissement de maintenance d'une autre région et un temps d'immobilisation important.

## **II. 1. 8. Les pôles d'échanges multimodaux (PEM), l'intermodalité et la problématique des correspondances**

Développer l'intermodalité et les PEM passe, notamment, par le biais d'une gamme tarifaire attractive et multimodale supportée par une billettique interopérable. L'intermodalité pose la question des correspondances, des relations internes à la SNCF avec l'accès aux TET (train d'équilibre du territoire)<sup>11</sup> et des relations transfrontalières. Le respect des correspondances implique que les trains soient à l'heure, ce qui renvoie à fiabiliser la ponctualité des services liO.

---

<sup>10</sup> Un tour en fosse permet de reprofiler les roues des trains qui s'usent sur le rail avec le temps. Aujourd'hui, les trains d'Occitanie doivent se rendre à Bordeaux pour cette opération.

<sup>11</sup> Les TET sont des trains « Grandes Lignes » analogues aux TGV dans leurs missions mais non conçus pour faire des liaisons à grande vitesse. Les trains Corail Intercités sont des TET.

La question des PEM pose également la problématique des parkings qui doivent être suffisamment dimensionnés. Des parkings saturés constituent un élément dissuasif.

Concernant l'intermodalité avec les modes doux comme le vélo, favoriser le vélo + le train passe par la mise en place de consignes à vélo sécurisées dans les gares, de stations vélos (location) comme à Toulouse-Matabiau (ou Vélo-station), de vélos en libre-service ou par l'acceptation des vélos à bord des trains régionaux (ce qui nécessitera la mise en œuvre de solutions assurant la sécurité et sans générer des conflits entre voyageurs, du type places réservées pour des vélos).

Nous constatons que le vélo est encore trop peu utilisé comme mode de déplacement domicile-travail. Encourager cette pratique passe par la promotion du vélo à travers des campagnes de communication, afin de faire évoluer les habitudes de déplacements des ménages. Dans cette logique, les métropoles pourraient être impliquées pour qu'elles financent et prennent en charge les aménagements vélo, au moins dans le PTU (Périmètre des transports urbains). Les métropoles d'Occitanie investissent peu dans le transport régional en général. En Nouvelle-Aquitaine, par exemple, les métropoles financent l'acquisition de rames ferroviaires.

## **II. 1. 9. Atteindre l'objectif des 100 000 voyageurs par jour**

L'objectif affiché de la Région est de faire passer la fréquentation des trains régionaux de 70 000 voyageurs par jour aujourd'hui, à 100 000 avant la fin de cette nouvelle convention, dès 2029. Or, nous faisons remarquer, qu'à elle seule, une autoroute comme l'A9 supporte un débit de 60 000 à 75 000 véhicules par jour. Par ailleurs, l'Occitanie affiche un solde migratoire de 50 000 habitants en plus chaque année. Ce constat plaide pour une politique plus ambitieuse qui passe, notamment, par la réouverture de petites lignes. Enfin, cette cible de 100 000 voyageurs par jour peut sembler insuffisante au regard de l'urgence climatique et des objectifs imposés de réduction des gaz à effet de serre, d'ici 2030. Fort de cette remarque, une partie de l'Avis est consacrée à l'analyse de la pertinence du projet régional au regard de son Pacte vert.

De plus, le développement des Services express métropolitains ou RER, prônées depuis peu par les pouvoirs publics sont un potentiel de gain d'usagers non négligeables. Si l'on se réfère à la situation toulousaine, la synthèse des études prospectives multimodales sur l'aire métropolitaine toulousaine commandées par la Région Occitanie, Toulouse Métropole, Tisséo, le Département de la Haute-Garonne et la Préfecture de région, évoquent, notamment avec une offre diamétralisée des scénarios de croissance du trafic passant de de 33 700 voyageurs par Jour Ouvrable de Base (JOB) sur le périmètre en 2017, de +47 % à +80 % par rapport à la situation de référence, portant le trafic JOB entre 98 000 et 120 000 voyageurs, à l'horizon 2040.

Enfin, comme évoqué dès le préambule, de nouveaux éléments sont apparus depuis la Convention votée en 2018. En particulier, l'implication accrue de la Région sur le dossier climatique et la nouvelle organisation de la SNCF qui est passée, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, d'une entité formée de 3 EPIC (SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilité) à un groupe de 5 sociétés anonymes : SNCF (société mère, dont Geodis et Keolis), SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions et Rail Logistics Europe. Cette dichotomie de l'entreprise ferroviaire a son importance, puisque la Région contractualise, via la Convention liO, avec SNCF Voyageurs. Or, une partie des perturbations du trafic est liée à l'état des infrastructures et aux opérations de maintenances qui sont de la responsabilité de SNCF Réseau. La Région Occitanie, comme beaucoup d'autres Régions, est confrontée à un réseau ferroviaire en très mauvais état qui demanderait un plan d'investissement à long terme pour le remettre à niveau.

À la vue de ce constat, nous allons à présent aborder dans la partie : « les nouveaux enjeux », la question climatique au regard de la politique régionale des services liO, et la problématique posée par

l'entretien du réseau, de son développement avec comme préoccupation croissante : la vétusté des infrastructures ferroviaires en Occitanie.

## **II. 2. LES NOUVEAUX ENJEUX**

### **II. 2. 1. Le défi climatique : réduire l'empreinte écologique des trains liO**

Au regard de l'urgence climatique, le train apparaît comme une solution de transport décarboné incontournable à condition de ne pas consommer d'énergie fossile. En complément des actions qui pourraient être menées sur l'infrastructure, une Convention responsable doit impérativement investir la voie du train vert. Plus largement, la nouvelle Convention doit veiller à bien mettre en cohérence les problématiques du transport ferroviaire d'intérêt régional, au regard du Pacte vert et du schéma d'aménagement du territoire de la Région (SRADDET) intitulé : « Occitanie 2040 ».

• **Le Pacte vert** : rappelons que celui-ci identifie le train comme un maillon essentiel de la mobilité locale au service de tous qui met l'accent sur :

- La combinaison du transport de marchandises et de voyageurs selon une approche globale ;
- Le train du futur ;
- La gare du futur (bâtiment, accueil...).

• **Le SRADDET « Occitanie 2040 »** fait la promotion du train comme un outil d'aménagement du territoire orienté rail et préconise de :

- Développer l'accès à un service performant sur l'ensemble du territoire ;
- Densifier les réseaux autour des PEM (pôles d'échanges multimodaux), des métropoles et de rechercher à mettre en cohérence les différents réseaux de transport en commun : fiabiliser les correspondances, harmoniser les systèmes billettiques, les tarifications et les dispositifs d'information voyageurs.

À travers ces documents, la Région Occitanie s'est engagée à devenir la première Région à énergie positive de France, d'ici 2050. Pour atteindre cet objectif REPOS et dans l'optique d'atteindre la neutralité carbone en 2050, le développement du transport ferroviaire dans son ensemble (dessertes et infrastructures) apparaît une solution incontournable de la mobilité décarbonée.

En effet, selon SNCF Connect, voyager en train émet 26 fois moins de CO<sub>2</sub> qu'en voiture (thermique) et 65 fois moins qu'en avion. Pour l'ADEME, voyager en train pollue 32 fois moins que circuler en voiture, et 23 fois moins que voyager par les airs. Ainsi, la SNCF a annoncé vouloir doubler la part modale du train à l'horizon 2030.

Par ailleurs, le Parlement européen prévoit de diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> de 55 % d'ici 2030, puis l'interdiction des moteurs thermiques en 2035. De fait, dans la logique de ses engagements, la Région, Autorité organisatrice des mobilités (AOM), se doit de promouvoir une mobilité responsable en termes d'écologie et le « verdissement » des trains liO. Plusieurs pistes sont possibles.

#### **II. 2. 1. 1. L'électrification des voies ferrées**

Engagée dans les années 1960, l'électrification du réseau ferroviaire national, le RFN, n'est pas achevée. Aujourd'hui, 60 % du RFN est électrifié. Il s'agit principalement des LGV. L'électrification répond totalement à l'objectif de décarbonation du transport ferroviaire. En raison de son coût très élevé, cette possibilité n'est pas à l'ordre du jour. Le chiffre de 1 million d'euros le kilomètre de ligne

est souvent avancé (installation des lignes à haute tension mais surtout aménagement de sous-stations de traction ; régulièrement espacées sur le réseau, ces dernières permettent d'alimenter en électricité un tronçon de ligne).

## **II. 2. 1. 2. Le matériel roulant**

Réduire l'empreinte écologique des trains liO passe par un parc moins émetteur de CO<sub>2</sub>, voire totalement décarboné, afin de respecter les dispositions européennes.

Le parc de matériel roulant d'Occitanie est composé de 193 rames, qui pour moitié roulent encore au diesel (en Occitanie, comme en France, près de la moitié des lignes de chemin de fer ne sont pas électrifiées, ce qui implique la circulation de trains à propulsion thermique). Par conséquent, la question est de savoir comment transformer le parc afin d'assurer la transition vers un matériel roulant moins émetteur de GES (gaz à effet de serre).

Dans cette perspective, la Région s'est lancée dans les quatre expérimentations existantes, en vue d'une mobilité moins émettrice de CO<sub>2</sub> :

- Le train hybride (diesel/électrique/batterie) ;
- Le train à batteries rechargeables (purement électrique) ;
- Le train à hydrogène ;
- Le train au biocarburant (BioGNV).

La première rame hybride, un Régiolis adapté en rétrofit (c'est-à-dire que l'engin est repassé en atelier pour être modifié et devenir hybride), a été livrée en 2022. Incorporé dans les roulements, l'engin est en test. Trois rames à hydrogène seront livrées à horizon 2025. Le « verdissement » du parc sera progressif et prendra nécessairement du temps. D'où la question qui en découle :

*Quelle est la stratégie envisagée par la SNCF sur la période intermédiaire ?*

En effet, au regard des impératifs imposés par l'Union européenne, la SNCF sera contrainte, soit d'acheter du matériel neuf en remplacement du parc diesel, soit d'adapter le matériel existant et d'engager un processus de rétrofit. Au regard des montants et des délais, l'entreprise ferroviaire ne pourra remplacer le parc de matériel thermique par ce matériel du futur, du jour au lendemain. Par conséquent, adapter le parc de matériel thermique semble une piste pertinente. Cette piste est offerte par les carburants de synthèse et les biocarburants.

## **II. 2. 1. 3. Les carburants alternatifs**

### **- Les biocarburants**

Les biocarburants comme l'éthanol sont produits à partir de matériaux organiques non fossiles, provenant de la biomasse qui vient en complément ou en substitution du combustible fossile. Leur avantage est de réduire les émissions de GES sans totalement les éliminer. Par ailleurs, la fabrication des biocarburants vient en compétition avec la production de nourriture, notamment pour les animaux.

### **- Le BioGNV**

Le biogaz carburant est du biométhane (c'est-à-dire un biogaz épuré) utilisé comme carburants verts pour véhicules. Sa partie énergétique étant du méthane biogénique, c'est un GNV renouvelable, ce qui lui vaut son autre dénomination bioGNV. Le BioGNV est un carburant qui émet naturellement peu de

polluants locaux. On constate une réduction de 80 % des émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à un véhicule diesel de même génération et il émet moitié moins d'oxydes d'azote par rapport à un moteur classique (norme Euro VI) et 90 % de particules en moins.

#### **- Les carburants de synthèse**

Aujourd'hui, une large réflexion est menée sur ces nouveaux carburants (e-fuel) qui permettent de rendre les moteurs thermiques moins émetteurs de CO<sub>2</sub>. Ces carburants offrent la possibilité de poursuivre l'exploitation de ce type de véhicule tout en réduisant l'empreinte écologique des moteurs diesel. L'Union européenne a fixé un objectif de zéro émission de CO<sub>2</sub> pour les voitures neuves d'ici 2035, ce qui, de fait, interdit la commercialisation de véhicules équipés de moteur à combustion à partir de cette date. Toutefois, l'Union européenne propose d'ici là, une clause de revoyure en 2026, notamment à l'attention des moteurs hybrides et des carburants de synthèse.

**Un carburant de synthèse** est obtenu sans pétrole à partir de matières premières à base de carbone et d'hydrogène. Le HVO100 ou biodiesel, par exemple, est un gazole de synthèse produit à partir d'huile végétale et d'hydrogène vert (hydrogène obtenu à partir de sources bio).

D'autres solutions existent comme la voie de l'hydrogène vert, promue par l'Union européenne.

### **II. 2. 1. 4. L'hydrogène comme vecteur énergétique**

L'Union européenne, dans le cadre de son ambition politique de transition écologique Pacte vert (European Green Deal), engage ses membres à réduire drastiquement les gaz à effet de serre (GES) et tendre vers la neutralité carbone en 2050.

Par ailleurs, le conflit en Ukraine et l'épisode COVID-19, en particulier en Chine, ont incité les États de l'Union européenne à renationaliser leur production et à réduire la dépendance en approvisionnement d'énergie, de matières premières et céréales (gaz, pétrole, uranium, blé, etc.) à l'égard des partenaires à l'Est de l'Europe ou en Asie et retrouver une certaine souveraineté énergétique.

Dans ce contexte international, l'hydrogène est fléché par les États comme une solution d'avenir. Pour mémoire, au-delà de l'électricité utilisée par les trains, SNCF consomme 165 millions de litres de gazole chaque année pour remplir les réservoirs des locomotives thermiques, mais également du gaz afin de chauffer les ateliers matériels, du carburant qui alimente 20 000 véhicules de service<sup>12</sup>. En Occitanie, une grande partie du réseau ferroviaire, n'est pas électrifiée.

Avec le train hybride et le train à batterie rechargeable, le train à hydrogène fait partie des solutions pour remplacer les trains diesel par des trains électriques. En effet, un train diesel émet 9 fois plus de CO<sub>2</sub> par passager et par kilomètre qu'un train électrique. Les trains à batterie et à hydrogène génèrent leur propre énergie et n'émettent pas de CO<sub>2</sub>. Le premier train à hydrogène devrait être livré en région à l'horizon 2025.

La Région Occitanie s'est fixée d'être la première région à énergie positive (REPOS). Pour cela, un vaste plan de production d'énergies vertes a été déployé, avec les projets d'implantation d'unités de production d'hydrogène vert, sur le territoire. De nombreuses mesures sont également prises pour limiter l'utilisation d'énergies fossiles.

L'hydrogène est une source d'énergie retenue et privilégiée par l'Union européenne afin de se substituer à l'énergie fossile. Les filières industrielles automobiles, navales, aéronautiques et

---

<sup>12</sup> <https://www.sncf.com/fr/groupe/fournisseurs/organisation-entite-achats/energie-traction-et-sites>

ferroviaires se sont intéressées à cette solution et investi massivement. La société **Alstom** sur son site de Tarbes (65) est un centre d'excellence pour les systèmes de propulsion des trains à hydrogène (modèle Coradia iLint en Allemagne et les futurs Régiolis en France) et est mobilisée pour la fabrication de ces trains innovants.

Dès 2025, l'Occitanie accueillera trois « Régiolis »<sup>13</sup> bimodes électrique/hydrogène (les rames seront construites par Alstom dans son usine de Tarbes) sur la ligne Montréjeau-Luchon qui va être ré-ouverte.

**Un train bimode** peut passer d'une version électrique quand il y a une caténaire, c'est alors un train classique et il peut basculer sur le mode hydrogène hors caténares, la pile à combustible assurant le zéro-émission. L'énergie électrique est produite à bord du train, grâce à ces piles qui sont alimentées par de l'hydrogène stocké à bord, le seul résidu est de l'eau.

Pour autant le parc de locomotives thermiques est conséquent et ne pourra être remplacé dans de brefs délais, d'où la solution apportée par les carburants de synthèse et les biocarburants.

L'hydrogène représente une indéniable opportunité en tant que carburant vert à condition qu'il soit décarboné. Toutefois, il convient de souligner que sa production de masse pose des difficultés (par exemple de stockage), notamment si l'on souhaite faire de l'hydrogène vert, ce qui est le but, et consomme pour sa fabrication, beaucoup d'électricité (dans un contexte de flambée des prix) et d'eau. Par ailleurs, son rendement est moyen.

L'électrolyse pour produire de l'hydrogène fait perdre 30 % de l'énergie primaire initiale, puis sa restitution en électricité (compression, transport, stockage, distribution, passage dans la pile à combustible) à nouveau de 40 % à 50 % de l'énergie restante. Pour 100 kWh au départ, il reste en fin d'opération 40 kWh, soit 60 % de perte. Le processus de production nécessite beaucoup d'électricité et beaucoup d'eau (une ressource sous forte tension). De plus, si l'on souhaite produire de l'hydrogène vert, ce qui est le but, la source d'énergie utilisée doit être renouvelable.

D'autre part, le stockage de l'hydrogène présente des risques qu'il faut prendre en compte (les stations à hydrogène sont limitées à 5 tonnes par site de stockage). Risques qui concernent aussi les réservoirs des véhicules. À savoir : 96 % de l'hydrogène produit se fait à partir d'hydrocarbures (chiffre 2020) fortement émetteur de CO<sub>2</sub>, seulement 4 % est obtenu à partir de l'hydrolyse de l'eau. L'intérêt de l'hydrogène est de pouvoir être produit lorsque les sources d'EnR (photovoltaïque, éolien) produisent plus d'énergie que nécessaire. L'Hydrogène permettant une sorte de stockage de l'électricité. Des progrès seront sûrement faits, mais aujourd'hui, la propulsion par hydrogène en est encore au stade expérimental.

## II. 2. 2. La problématique de la vétusté des infrastructures ferroviaires et le besoin de développement

Améliorer la qualité de service suppose un réseau de transport en adéquation. Or, le réseau ferroviaire français est vieux : 30 ans de moyenne d'âge contre 17 en Allemagne, par exemple, et nécessite une remise à niveau si l'on souhaite développer les dessertes (voyageurs et fret). Face aux enjeux climatiques, il est urgent d'accélérer les investissements sur le réseau ferroviaire existant pour permettre le développement du transport ferroviaire de voyageurs comme du fret. Preuve de cette nécessité, la Première Ministre, Madame Élisabeth BORNE, a annoncé le 24 février 2023, un plan

<sup>13</sup> Les trains Régiolis et Régio 2N (rame à deux niveaux) sont les plus récents et les derniers achetés par la Région Occitanie. Avant eux, la Région a massivement investi dans l'acquisition de rames AGC (Autorail à Grande Capacité).



ferroviaire de 100 Md€ sur 17 ans pour la modernisation du réseau et le développement du principe de RER métropolitain dans les grandes agglomérations.

## **II. 2. 2. 1. Un constat**

L'entretien du réseau ferré national (RFN) incombe à SNCF Réseau. Celui-ci a pour mission la maintenance, la modernisation et le développement du RFN. Le réseau ferroviaire en Occitanie, représente 2 636 km de voies, dont 1 430 km de lignes de dessertes fines du territoire (LDFT : le réseau secondaire), 1 613 passages à niveau (PN), 8 750 ouvrages d'arts (tunnel, ponts...). SNCF Réseau Occitanie représente 3 600 collaborateurs et fait travailler 2 263 emplois indirects de par l'activité économique qu'il génère. SNCF Réseau, c'est aussi 84 millions d'euros d'achats auprès de 509 PME en Occitanie.

L'objectif d'atteindre le nombre de 100 000 voyageurs par jour à bord des trains régionaux passe par une augmentation des dessertes : plus de fréquence, plus de cadencement... et la réouverture de petites lignes ; mais encore faut-il que l'infrastructure puisse le supporter. Comme évoqué, le réseau en Occitanie est vieux et certains tronçons vétustes, d'où les ralentissements imposés par SNCF Réseau sur les portions dégradées, en attendant leur régénération. Une partie des perturbations est liée à l'état de l'infrastructure qui ne permet pas d'appliquer le plan de transport tel qu'il a été conçu à l'origine.

## **II. 2. 2. 2. Perspectives et financements**

Pour la remise à niveau du réseau et son entretien, la Région a voté un nouveau plan rail de 800 millions d'euros pour maintenir la performance du réseau régional sur la durée de la nouvelle Convention (10 ans). La Région s'est donc vue contrainte d'investir massivement pour la régénération du réseau ferroviaire dans la perspective de pouvoir mettre en œuvre sa politique ferroviaire, se substituant ainsi à SNCF Réseau et son autorité de tutelle : l'État. Finalement : **« Est-ce bien le rôle de la Région de palier au sous-investissement de l'État dans la maintenance du RFN ? »**. Enfin, rappelons que dans le CPER (Contrat de plan État-Région) 2021-2027, l'État n'a pour l'instant engagé aucun crédit sur le volet mobilité pour la période 2023-2027. Ces crédits devaient faire l'objet d'un avenant. Ainsi, le CESER alerte sur le sous-investissement récurrent, notamment sur le réseau secondaire, et l'abandon des petites lignes qui se profile et qui anéantirait, à terme, les efforts financiers consentis par la Région, qui, par ailleurs, finance déjà à 100 % l'acquisition du matériel roulant.

À la vue de son implication sur le volet ferroviaire, la Région serait légitime à pouvoir discuter avec l'ensemble de la SNCF, les cinq SA, et non seulement SNCF Voyageurs.

Dans son **plan France Relance** de 100 milliards d'euros sur deux ans (2021-2022), 4,7 milliards d'euros sont dédiés au soutien du secteur ferroviaire. Par ailleurs, a été adopté cette année le **« Contrat de performance État – SNCF Réseau 2021-2030 »** qui a pour objectif de fixer les grands axes stratégiques qui permettront le développement durable du mode ferroviaire, sur la base d'un modèle économique soutenable.

Cette stratégie et les orientations contenues dans le présent contrat visent à la fois :

- À augmenter la part modale du train en accroissant les trafics ferroviaires de voyageurs et de marchandises ;
- À maximiser les avantages socio-économiques qu'offre le train : un haut niveau de sécurité, des gains de temps et des dessertes au cœur des villes, une faible empreinte écologique.

À cette fin, l'État et SNCF Réseau sont convenus du suivi des indicateurs suivants pour rendre compte de la performance générale attendue sur le réseau ferré national :

- Volume de circulations commerciales de trains de voyageurs ;
- Fréquence des accidents ferroviaires significatifs et des accidents avec arrêts de travail ;
- Émissions carbone dues aux matériaux dimensionnants de la voie.

Pour atteindre ces objectifs, SNCF Réseau et l'État veilleront conjointement à :

- L'amélioration de la qualité de service offerte à tous les clients ;
- La réalisation d'un effort durable de rénovation et de modernisation du réseau ;
- Un retour à l'équilibre des cash-flows assuré à partir de 2024.

Dans ce cadre, il est prévu un investissement annuel de 2,8 Md€ par an pour régénérer le réseau ferroviaire. Pour beaucoup (la FNAUT, le Sénat...), ce plan manque d'ambition, car il permettra juste au réseau structurant de ne pas vieillir, tout en abandonnant les lignes de desserte fine du territoire.

**Au niveau européen**, le Mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE)<sup>14</sup> 2021 -2027, prévoit d'investir 25,8 Md€ pour :

- Développer et moderniser les infrastructures ferroviaires, routières, maritimes et de navigation intérieure ;
- Développer les réseaux transeuropéens de transport (RTE-T) et s'assurer que le développement des infrastructures répond aux besoins civils et militaires.

7 Md€ ont été fléchés pour les infrastructures ferroviaires. Ces crédits concernent uniquement les projets de développement et de modernisation du Réseau transeuropéen de transports (RTE-T).

In fine, face à un soutien public insuffisant, SNCF Réseau a recours à la dette qui dépassait les 38 milliards d'euros fin 2020. Cette situation est appelée à se poursuivre, à moins de proposer une véritable politique de long terme. Au regard des enjeux, tant climatiques, que sociétaux, il est urgent d'engager une relance des investissements sur le réseau à travers un nouveau modèle économique doté d'une gouvernance adaptée, à même de soutenir les lignes de desserte fine du territoire mais aussi le fret, trop souvent oublié. Aussi, les annonces récentes de la Première Ministre vont dans le bon sens.

Car le risque est aussi de voir la Région consacrer un budget de plus en plus important pour financer les infrastructures ferroviaires au détriment de ses autres responsabilités. **Est-ce le rôle des Régions de pallier les insuffisances de l'État ?**

Enfin, un autre aspect qui doit être évoqué en marge de la convention est le développement économique et la création d'emplois générée par l'activité ferroviaire en Occitanie, où elle est relativement bien implantée. Au même titre qu'une tarification attractive à 1 € redonne du pouvoir d'achat aux citoyens et stimule l'économie locale, le ferroviaire est source de dynamisme économique en région.

---

<sup>14</sup> Le Mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) est le principal instrument de financement de l'Union pour promouvoir la croissance, l'emploi et la compétitivité grâce à des investissements ciblés dans les infrastructures au niveau européen.

## **II. 3. FOCUS SUR L'EMPLOI GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ FERROVIAIRE EN RÉGION**

Le transport ferroviaire est un générateur d'emplois en entraînant une dynamique économique dans son sillage.

En Occitanie, les effectifs SNCF cumulés (directions régionales, technicentres, établissements) destinés à l'activité TER/liO, s'élèvent à 2 600 emplois (chiffres 2022). Selon la SNCF, l'ensemble du groupe représente 24 400 emplois (directs et indirects) en région. L'emploi se répartit dans une quarantaine d'entreprises dont 75 % de PME (petites et moyennes entreprises). Le secteur ferroviaire génère 701 M€ d'achat en Occitanie auprès de 853 PME.

Le marché mondial est en croissance et le secteur s'inscrit dans la dynamique des transports durables qui peut offrir des débouchés nouveaux et complémentaires aux sous-traitants de l'aéronautique. Ainsi, la région Occitanie possède plusieurs entreprises d'envergure dans la filière.

À titre d'exemple, nous pouvons citer :

- **Deux sites de production de matériel ferroviaire**

### **ALSTOM TRANSPORT SA - site de Séméac (Hautes-Pyrénées)**

Alstom à Séméac est un centre d'excellence pour les systèmes de traction. Le site emploie 700 salariés, dont près de 40 % en engineering et génère près de 2 000 emplois auprès de plus de 80 fournisseurs régionaux de rang 1. Le groupe, qui a remporté fin 2020 le marché de la troisième ligne du métro toulousain (un contrat de 713,56 millions d'euros), prévoit aussi de muscler ses équipes à Toulouse, où il a créé en 2018, avec Safran et le spécialiste toulousain des logiciels IGE+XAO (Schneider Electric), un centre d'ingénierie des systèmes électriques ferroviaires embarqués.

### **CAF - site de Bagnères-de-Bigorre (Hautes-Pyrénées)**

L'usine française du groupe espagnol CAF Bagnères-de-Bigorre, successivement Soulé, CFD Bagnères puis CAF à partir de 2008, s'inscrit depuis un siècle dans le paysage français de la construction ferroviaire. Aujourd'hui l'usine CAF de Bagnères-de-Bigorre assemble des tramways. Néanmoins, le CESER regrette les choix industriels du groupe CAF d'orienter son activité de construction des trains type « Intercités » vers son site en Alsace au détriment du site de Bagnères-de-Bigorre. Ce choix fragilise la rénovation ferroviaire de la voie Tarbes-Bagnères-de-Bigorre, la modernisation de l'outil industriel de Bagnères, et annihile les perspectives de plusieurs centaines d'embauches. En 2022, 150 personnes travaillent à l'usine de Bagnères-de-Bigorre.

- **Des équipementiers et des nouvelles technologies appliquées au ferroviaire**

Logiciels, systèmes embarqués, matériels roulants, infrastructures, la bonne santé du secteur profite aux ETI (entreprises de taille intermédiaire) et PME (petites et moyennes entreprises) régionales.

**Chez IGE+XAO** (400 salariés, 32,7 millions d'euros de chiffre d'affaires), situé à Toulouse, spécialiste des logiciels de conception assistée par ordinateur (CAO), et PLM (Product lifecycle management) dans le domaine électrique, le ferroviaire est passé de 7 % du chiffre d'affaires en 2017 à 15 % en 2021.

Même constat pour **Actia** (440,2 millions d'euros, 3 650 salariés dans le monde). Le groupe toulousain, spécialisé dans les équipements électroniques, participe à la décarbonation des trains diesel et déploie des systèmes d'information voyageurs et de vidéosurveillance embarqués.

Dans le Tarn, **Safra** (25 millions d'euros en 2020, 245 salariés), déjà positionné sur les marchés de rénovation de bus de ville, métro et tramway, vient de remporter son premier marché de rénovation de matériel ferroviaire lourd auprès de la SNCF et de la Région Occitanie.

À Bressols (Tarn-et-Garonne), **Neotec Développement** (76 salariés, 20 millions d'euros de chiffre d'affaires attendus pour 2021), constructeur d'engins rail-route, table sur une progression de 50 % de son chiffre d'affaires d'ici deux à trois ans.

À Aucamville (Haute-Garonne), **Leyfa Measurement** (58 salariés, 5,2 millions d'euros), qui a conçu et développé un lorry dédié aux opérations de mesure et de suivi des voies ferrées, a presque doublé de taille depuis 2017.

Par ailleurs, s'appuyant sur ce tissu industriel et sur ces projets dans le secteur ferroviaire (infrastructures, matériel roulant, énergie, numérique, technologies, télécommunication, etc.), le ferroviaire doit se consolider en Occitanie par l'organisation de filière de formation. Ainsi, plusieurs actions sont à l'œuvre en matière d'innovation et de recherche en Occitanie.

Le 5 mai 2022, **Oc'Via Maintenance** a inauguré un nouvel espace de formation dédié aux métiers du ferroviaire sur la base de maintenance nîmoise du contournement ferroviaire Nîmes-Montpellier. Il sera géré par l'organisme de formation spécialisé **CampusFER** dispensant des formations habilitantes aux entreprises de l'industrie ferroviaire ainsi qu'aux personnels extérieurs souhaitant se former à ces métiers d'avenir. Cette plateforme de formation ferroviaire, qui ambitionne de pallier un déficit sur l'arc méditerranéen, veut contribuer à répondre aux besoins en compétences futurs dans le secteur ferroviaire en France.

Autre exemple, pour répondre aux importants besoins de formation en pose et maintenance de caténaires, en pose et en maintenance de signalisations ferroviaires ainsi qu'en pose et maintenance de voies ferroviaires, la Chambre de commerce et d'industrie du Tarn-et-Garonne porte le projet d'un centre de formation dédié aux métiers des travaux ferroviaire. Ce projet consolidé par la Chambre de commerce et d'industrie d'Occitanie dont la gestion des formations sera confiée à PURPLECAMPUS sera intégré dans un pôle industriel régional (OCCIRAIL), dédié à la maintenance de matériels utilisés pour la construction et à la maintenance des voies et des infrastructures ferroviaires. Ce pôle lui aussi porté par les deux chambres consulaires sera implanté sur un foncier ferroviaire de 17 hectares localisé sur la commune de Réalville (82). Afin de répondre aux enjeux de la maintenance du matériel nécessaire aux travaux des deux futurs grands projets de LGV et du prochain plan rail d'Occitanie, le pôle OCCIRAIL sera embranché sur l'axe ferroviaire POLT (Paris, Orléans, Limoges, Toulouse). À terme, ce sont plus de 200 emplois directs qui seront créés dans ce territoire à forte connotation rurale.

Enfin, notons la création d'un **Centre d'interprétation ferroviaire** (CIL) à Nîmes. Un projet porté par le Club de la grande vitesse ferroviaire (CGVF). Une association basée à Nîmes. Le projet a pour ambition de préserver la mémoire du patrimoine ferroviaire en France en le faisant connaître via une démarche pédagogique.

## **II. 4. COMPENSATIONS ET INDEMNISATIONS**

Comme déjà évoqué, si les conditions de voyage ne sont pas satisfaisantes pour l'utilisateur, celui-ci est en droit de se retourner contre l'opérateur pour demander des dédommagements. C'est la partie que nous allons examiner à présent. En effet, le CESER Occitanie estime que la nouvelle Convention liO (2023-2032) doit impérativement prendre en compte, dans le cadre de ce contrat de service public, Région Occitanie/ SNCF Voyageurs, un barème d'indemnités ou de compensations pour les usagers et les usagers, en cas de retard ou d'annulation de train.

Ces nouvelles dispositions aux droits des voyageurs ayant souscrit, soit un abonnement, soit acheté un billet « voyageur occasionnel » devraient figurer dans des dispositions explicites dites « informations-réclamations » dans un article ayant pour thème : « Relations à l’usager ».

Ces demandes aux bénéficiaires des usagers se justifient pleinement, dans le cadre des obligations contractuelles dues à tout consommateur ou usager utilisant un service de transport.

« Sont considérés comme « à l’heure », les trains sans annulation et moins de 6 minutes (5’59’’) de retard à l’arrivée selon le seuil retenu par la SNCF ».

**Ainsi, lorsque le trafic est perturbé, les conséquences pour les voyageurs peuvent être très importantes.** Lorsqu’elles existent, des modalités d’indemnisation peuvent limiter, le préjudice financier (abonnement ou billet). Mais elles sont parfois loin de compenser les autres préjudices que représentent des journées de travail perdues, des heures d’attente, des voyages dans un train bondé, etc...et parfois les risques graves d’un licenciement. Mais également, des conséquences d’attentes et d’organisation de voyage pour les personnes à mobilité réduite.

Avant d’aborder, in fine, nos préconisations, il est nécessaire de relever l’absence de compensations et d’indemnisations, aux bénéficiaires des voyageurs, dans les dispositions de la Convention de 2018. Ce refus « d’indemnisations » figure bien dans une des rubriques du menu du Site liO Occitanie dédié aux usagers.

## **II. 4. 1. Bilan relatif à la Convention 2018-2025**

**Les dispositions du titre IV (Relations à l’usager) de la Convention TER 2018 ne mentionnent aucune modalité de compensations et d’indemnités dues aux voyageurs en cas de retards ou d’annulation de train.**

Si la convention TER de 2018, stipule en son article 38-4 (p 68) que :

*« Les voyageurs du TER Occitanie attendent une arrivée des trains à l’heure. La ponctualité doit permettre la programmation de leurs déplacements y compris en correspondance. »*

À contrario, les dispositions du Titre V de cette convention de 2018 : RELATIONS À L’USAGER (page 75) se déclinent pour l’essentiel en 3 articles, qui aboutissent implicitement à l’absence de compensations ou d’indemnités pour les usagers en cas de retards ou d’annulation de trains.

**Article 40 :** Le Règlement régional voyageurs liO Train (RRV) n’impose que des obligations aux voyageurs et aucun engagement en cas de non-respect des obligations relatives aux retards ou suppressions de train dues à la SNCF. **Article 41 :** Traitement des réclamations des usagers : Cette disposition fait état du traitement des réclamations, (délais, modes de communication, postale, téléphonique, etc.., mais aucune information ne permet à un usager de connaître les cas d’indemnisations relatives aux retards ou aux annulations de trains. **Article 42 :** Garantie voyage : La SNCF s’engage à respecter le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen, en précisant les droits et obligations des voyageurs mais dans les limites du Code des transports, pour lesquels la compensation reste, notamment, à la discrétion des opérateurs de transports régionaux.

**En conclusion. Au regard des dispositions de la convention TER de 2018, le droit à la compensation pour les usagers n’est pas garanti (remboursement d’une partie des abonnements ou des billets dus à des retards ou annulations de trains).**

## **II. 4. 2. Quels sont les droits des voyageurs ferroviaires ?**

1- Le droit des voyageurs est visé par l'article L 1222-12 du code des transports

*« L'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.*

*L'acte de remboursement est effectué par l'autorité ou l'entreprise qui lui a délivré l'abonnement ou le titre de transport dont il est le possesseur. Lorsque des pénalités pour non-réalisation du plan de transport adapté sont par ailleurs prévues, l'autorité organisatrice de transports peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers. »*

Ce que dit la loi selon les modes de transport ferroviaire :

2- Le droit des consommateurs est parfois un « droit inégalitaire » au vu des conditions générales applicables à certains transports ferroviaires nationaux ou régionaux dans le domaine des compensations en cas de retard des trains et...

- Ainsi, pour les trains grandes lignes (TGV), TGV Lyria ou Intercité, des compensations forfaitaires pour les retards sont du ressort de la « garantie ponctualité ». Si la compensation offerte ne vous paraît pas suffisante, ou que votre train n'est pas concerné par la garantie ponctualité, il est nécessaire de mettre en cause la responsabilité du transporteur pour obtenir une indemnisation.
- En cas de retard de trains Eurostar, Thalys, Elipsos, la responsabilité du transporteur du fait du retard est régie par l'article 17 du règlement CE no 1371 /2007 du 23 octobre 2007. À ce titre, il doit vous être versé une indemnité forfaitaire.

La garantie ponctualité ne concerne que les trains grandes lignes (TGV), Intercité et TGV Lyria. Elle ne s'applique pas aux trains régionaux.

**En ce qui concerne les trains régionaux TER de l'Hexagone, les abonnés du TER sont très souvent les oubliés de dispositifs de compensation ou d'indemnisations.**

Alors que la législation européenne et la politique commerciale des transporteurs ferroviaires ou aériens prévoient une légitime indemnisation des voyageurs « longue distance » en cas de retard significatif, les usagers des TER sont encore trop souvent les grands oubliés du dédommagement.

Pourtant des Conventions TER ont instauré un dispositif de remboursement ou de remboursement automatique d'une partie du prix de l'abonnement en cas de retards récurrents sur la ligne empruntée.

Par exemple :

- **La Région Normandie affiche de légitimes indemnisations ou compensations :**  
*« La Garantie voyageurs nomad train est un service exclusivement réservé aux abonnés annuels Tempo »*
- **La Région Centre-Val de Loire :**  
*« Pour les abonnés mensuels ou annuels (hors abonnés scolaires règlementés), dès lors que plus de 15 % des trains de la ligne Rémi sont supprimés ou accusent un retard de plus de 10 minutes (hors plan de transport adapté), l'abonné se voit rembourser l'équivalent de 30 % du montant de son abonnement. Les remboursements se feront sur la base d'une observation mensuelle de la ponctualité à 10 min et*

*des trains supprimés. (...). ».*

- **En ce qui concerne la Région Occitanie**

Dans ce domaine, elle affiche un résultat de « mauvais élève », aucune compensation en cas de retard ou d'annulation et aucune information sur les recours de droit commun en matière d'indemnisation.

### **II. 4. 3. Pour conclure**

L'absence « d'indemnisations », au sens le plus large, pourrait être qualifiée de clauses abusives entre la SNCF et l'utilisateur. En effet, la convention entre la Région Occitanie est qualifiée de contrat de droit public et elle est donc opposable à des tiers qui sont en l'occurrence des usagers. Ainsi, l'arrêt Société des eaux du Nord, Conseil d'État, 11 juillet 2001, considère que l'utilisateur d'un service public soit qualifié de consommateur.

En conséquence, les clauses abusives relatives au Code de la consommation est applicable, dès lors qu'une clause qui a pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Ainsi, l'absence d'indemnisation dans la Convention TER de 2018 mais également dans la nouvelle, en cas de retard ou d'annulation de train dans le contrat payant, abonnement ou billet liant la SNCF et l'utilisateur-consommateur pourrait faire l'objet d'action au titre des clauses abusives.

De plus, les enjeux du changement climatique, de la transition énergétique et du pouvoir d'achat des consommateurs et des usagers, animent aujourd'hui les questions de politique publique.

C'est pourquoi, la défense des usagers milite pour que la Région impose dans sa nouvelle Convention de service public un équilibre significatif dans l'intérêt général et notamment, à la partie la plus faible représentée par tous les usagers voyageurs en qualité d'abonné mais également de voyageur occasionnel et personnes à mobilité réduite.

**Pour le CESER, les deux signataires de la future convention d'exploitation des trains régionaux d'Occitanie, apporteront à l'ensemble de nos concitoyens voyageurs, une novation et une publicité au nouveau contrat TER/liO, en s'alignant sur les Régions les plus progressistes dans les dispositifs relevant des compensations et des indemnités résultant des cas de retards ou d'annulation de trains.**





### **III. LA CONVENTION liO Train (2023 – 2032)**

Une nouvelle Convention est aussi le temps de dresser le bilan de l'ancienne. Avant de faire l'analyse de la nouvelle Convention proprement dite, il est utile et même indispensable de faire un état des lieux de la Convention 2018-2022, qui s'achève officiellement au 31 décembre 2022 ; la nouvelle Convention étant rétroactive et prend effet au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

#### **III. 1. BILAN DE LA CONVENTION 2018-2022**

Pour construire son Avis, le CESER a procédé à plusieurs auditions, dont celles : du CSE SNCF TER Occitanie, du Vice-Président de la Région en charge des Mobilités pour toutes et tous et des Infrastructures de transports, du Directeur Régional SNCF Voyageurs Occitanie et de la FNAUT (Fédération nationale des associations d'usagers des transports). Le CESER a également organisé une table ronde avec la participation de l'association « Rallumons l'Étoile ! » et le Comité pluraliste de défense de la ligne SNCF Béziers-Neussargues. Ces différentes interventions ont permis de confronter les idées, chaque intervenant apportant un point de vue et des éléments complémentaires. Afin de s'en forger une vision objective, nous restituons, ci-dessous, en synthèse, le bilan fait par chacun.

##### **III. 1. 1. Le bilan de la Région**

Les éléments présentés sont issus de l'audition du Vice-Président de la Région en charge des Mobilités pour toutes et tous et des Infrastructures de transports, du 9 février 2023.

- L'offre de transport

Le volume de trains journalier est de 550 circulations. 570 sont prévues dès 2023 (17,7 millions de Trains-Kilomètres). L'année 2022, a vu le plus haut niveau de fréquentation depuis ces 20 dernières années, faisant de l'Occitanie la première Région en matière de progression du trafic à bord de ses trains régionaux. Sur la durée de la Convention 2018-2022, l'offre de train-km (Tkm) a augmenté de +11 %, soit 70 circulations supplémentaires par jour.

- La distribution

La Région a mis en œuvre une tarification attractive à destination des jeunes (moins de 26 ans), le plafonnement de l'abonnement tout public à 90 € et le développement du billet à 1 €. Quant à la préservation des recettes, le taux de fraude est passé de 11,6 % en 2017 à 6 % en 2022.

- L'environnement

L'augmentation de la fréquentation des trains régionaux liée à l'augmentation de l'offre liO a permis de réduire l'empreinte carbone du véhicule individuel en captant des usagers de la route vers le ferroviaire. La Région s'est lancée dans diverses expérimentations de trains innovants, plus « verts » : train hybride, à batterie, au biocarburant (B100), à l'hydrogène. L'exploitation des trains liO a été repensée pour être plus verte : éco-stationnement (les rames ne sont plus maintenues en service durant la nuit, prête à l'emploi), l'opti-conduite (un outil d'aide à l'éco-conduite), le PDE SNCF (Plan de déplacement entreprise), sobriété numérique... Enfin, la modernisation du parc a permis une diminution des émissions de CO<sub>2</sub> de 13 % (en gramme) par voyageurs/km, entre 2020 et 2021.

- L'emploi

Une présence humaine préservée (maintien des effectifs opérationnels, mise en place des Directions de ligne, adhésion de l'opérateur au Pacte pour l'emploi de la Région sur la base de 300 recrutements annuels).

- Le matériel roulant

Un parc homogénéisé avec la mutualisation des deux parcs des anciennes Régions et la diminution du nombre de séries d'engins : quatre séries aujourd'hui pour 193 rames. La Région a fait l'acquisition de nouveaux matériels : 10 rames Régio 2N, 3 Coradia-Liner (pour le Cévenol) et 18 Régiolis. La modernisation du parc AGC (Autorail Grande Capacité) et lancement des opérations à mi-vie sur 15 rames.

Par ailleurs, plusieurs opérations d'industrialisation ont été effectuées en lien avec la maintenance : l'extension du centre de maintenance de Nîmes, la mise en service d'infrastructures dédiées (aire de « détagage » de Béziers, passerelle de Tarbes et travaux sur le site de Toulouse) et la création d'un atelier de maintenance à Villefranche-de-Conflent. Enfin, le lancement ou la poursuite des études et travaux : matériel historique du Train Jaune, tour en fosse, machine à lever les trains...

- La production

Un taux de ponctualité terminus en progression : +3,3 pts de 2018 à 2022 (soit de 88 % à 91 %), mais toujours en dessous de l'objectif annuel. Un taux de ponctualité origine en hausse entre 2018 et 2022 dans les deux principales gares de la Région : Montpellier (+23 pts) et Toulouse (+9 pts). Un taux de fiabilité liO Train (la réalisation de l'offre qui mesure les suppressions) en progression de 8,8 pts entre 2018 et 2022 mais en-deçà des standards attendus. Un nombre de places assises en nette progression (-77 % de places manquantes par rapport à 2018). Enfin, de nombreuses difficultés d'exploitation sont liées aux infrastructures ferroviaires.

- Qualité de service

Une satisfaction globale de 91,9 %, en progression de 6,8 pts de 2018 à 2022, mais une information voyageurs en deçà des attentes des voyageurs, plus particulièrement en situation perturbée non prévue.

### **III. 1. 2. Le bilan du CSE SNCF TER**

En introduction, le CSE (Comité social et économique) rappelle que même si l'offre de transport a progressé depuis la régionalisation des transports (2002), elle a demandé des efforts considérables aux Régions. Face à la grande vétusté de son réseau ferroviaire, l'ancienne Région Midi-Pyrénées a été contrainte d'adopter un Plan rail à hauteur de 820 M€ dont 500 M€ apportés par la Région, celle-ci venant ainsi pallier le désengagement de l'État, propriétaire du réseau. Par ailleurs, les Régions ont massivement financé le renouvellement du parc de matériel roulant par l'achat d'engins modernes.

- Le matériel roulant

Selon le CSE, la Direction régionale SNCF, pour des raisons économiques, a péjoré la qualité, la fiabilité, la sécurité, au profit de la finance. Cette logique s'est traduite par de nombreuses dessertes assurées par des engins ayant roulé avec des restrictions<sup>15</sup> ou mis hors exploitation à la circulation voyageur. Par ailleurs, la disponibilité du matériel a été dégradée par un plan de rendement de la flotte et une

---

<sup>15</sup> Un engin en restriction est un train qui peut circuler bien qu'il présente des problèmes.

recomposition de la maintenance. Dans ce cadre, le CSE soulève des difficultés concernant le maillage des centres de maintenance et le sous-dimensionnement du Technicentre de Nîmes. Le Technicentre de Toulouse est lui mal adapté en termes d'infrastructure et de prise en compte industrielle.

Par ailleurs, le CSE indique que la spécialisation par série d'engins des centres de maintenance régionaux (CRM, c'est-à-dire les Technicentres) n'est pas pertinente puisqu'elle empêche la mutualisation et l'unification des moyens. Ainsi, le CSE souligne qu'il a été nécessaire d'envoyer les rames liO en PACA et en Nouvelle Aquitaine pour un reprofilage des roues (remise en état des roues qui s'usent au contact des rails). Le fait de réaliser des opérations de maintenance loin des dépôts de matériel se traduit par des temps d'indisponibilité importants du matériel (le temps d'acheminer les engins puis de les faire revenir). **Ce constat va dans le sens d'une préconisation faite par le CESER sur la pertinence d'un tour en fosse en Occitanie** (aménagement qui permet les travaux de reprofilage). Cette problématique se pose aussi pour les opérations à mi-vie des AGC si elles sont réalisées dans des structures industrielles éloignées. À cet effet, le CSE rappelle l'intérêt de l'outil industriel de Béziers. Par ailleurs, la Région a annoncé la construction d'un centre à Narbonne pour réaliser la maintenance des 18 rames supplémentaires qui vont venir renforcer le parc de matériel et participer aux opérations de maintenance à mi-vie des AGC.

- La distribution

Alors que la Région indique vouloir préserver l'emploi, le CSE constate une réduction des horaires d'ouverture des gares (guichets et bâtiments voyageurs) et la fermeture de guichets. Selon la restitution des EGRIM (les États généraux du rail et de l'intermodalité), 83 % des personnes interrogées estiment utile la présence de personnels pour la vente.

- L'environnement

Le CSE rappelle que le transport ferroviaire est 144 fois moins émetteur de GES que le transport routier (responsable de 30 % des émissions de GES, dont 96 % de CO<sub>2</sub>).

- L'emploi

D'après le CSE, le nombre d'agents en Occitanie serait passé, durant la période de la Convention, 2018-2022, de 3270 agents à 2720 agents. L'objectif de 100 000 v/j et une offre supplémentaire de +23,8 % sur 10 ans nécessite plus de personnel. Le CSE exige que chaque train soit accompagné d'un ASCT assurant le service commercial, la sûreté, la sécurité des circulations, la sauvegarde des recettes (lutte contre la fraude) ainsi que des amplitudes horaires dans les gares du premier au dernier train. La présence humaine est aussi indispensable pour le bon déroulement du voyage des personnes à mobilité réduite.

- L'infrastructure

L'entretien du réseau souffre d'un sous-investissement chronique depuis des décennies. Le résultat est une infrastructure vieillissante cause d'une grande majorité des retards et des suppressions de trains. Le désengagement de l'État fait supporter à la Région 90 % de l'investissement total. Ainsi, circulent des trains (TET, fret...) dépendant d'activités ne contribuant pas au financement de l'entretien du réseau qu'elles utilisent<sup>16</sup>. Les pénalités sont intégralement supportées par SNCF Voyageurs alors que bon nombre de perturbations sont imputables à SNCF Réseau. **Il est donc prioritaire de responsabiliser financièrement SNCF Réseau.**

- L'organisation de la SNCF

---

<sup>16</sup> Ces activités acquittent tout de même des péages qui servent en partie à financer l'entretien du réseau.

Le nouveau pacte ferroviaire de 2018, organise la SNCF en cinq SA distinctes, interdisant de fait, toute mutualisation entre activité et la péréquation.

- Le fret

Le manque d'entretien du réseau a des conséquences sur le transport de marchandises, à son plus bas niveau au niveau national en termes de part modale. La Commission européenne a par ailleurs ouvert une enquête sur des aides apportées par l'État à Fret SNCF qui pourraient ne pas être conformes aux règles de l'Union européenne dans ce secteur très concurrentiel. Selon, le CSE, cette procédure pourrait entraîner la fin de l'activité fret de la SNCF.

### **III. 1. 3. Le bilan de SNCF Voyageurs**

- L'offre de transport

Fin 2019, (au service annuel 2020), l'offre de transport a augmenté de +11 % Trains-kilomètres (TKm) dans un contexte troublé par la pandémie de COVID-19. Cette dernière a fortement affecté l'activité liO puisqu'en 2020, l'offre réalisée s'établie à 11 millions de Tkm contre 13 millions en 2019. En 2022, l'offre réalisée est de 15,5 millions de Tkm. Par rapport à 2019 (avant le COVID), la fréquentation est en hausse de +30 %<sup>17</sup> supérieure à la fréquentation moyenne au niveau national de +7 %. Ces bons chiffres sont dus à une politique tarifaire très attractive pour les jeunes et le billet à 1 €.

- Le matériel roulant

Les matériels anciens ont été radiés. Ainsi, le parc n'est plus constitué que de quatre séries récentes (X73500, AGC, Régiolis, Régio 2N). L'homogénéisation du parc améliore l'exploitation et les nouveaux matériels proposent une capacité d'emport (un nombre de place) supérieure. La SNCF rappelle que la Région Occitanie est la seule engagée dans les quatre expérimentations visant à substituer l'énergie fossile par des propulsions moins émettrices de GES (train à hydrogène, train hybride, biocarburant B100 ou écodiesel, train à batterie). D'autres mesures visant à réduire l'empreinte carbone du parc ont été mises en place : l'écostationnement et l'écoconduite.

- La distribution, la tarification

Généralisation du train à 1 € tous les premiers week-ends de chaque mois. Une enquête révèle que 30 % des utilisateurs ont pris le train pour la première fois. 48 % annonce qu'ils le reprendront sûrement. L'induction de trafic se répercute sur les recettes. La SNCF indique avoir sauvé 97 % des points de vente (des guichets). 10 % des usagers sont perdus avec le numérique et ont besoin d'être accompagnés dans leurs actes d'achat. Par ailleurs, le taux de fraude a chuté de 9,9 % en 2018 à moins de 6 % en 2022.

- L'emploi

La Direction SNCF annonce +0,3 % d'effectifs opérationnels (personnel de conduite, de contrôle, d'escale, du technicentre...) entre 2018 et 2022 et 150 recrutements à venir pour 2023.

- Qualité de service

La régularité (qui mesure les retards) est passée de 85 % en 2018, à 89 % en 2022. **Parmi les causes (de suppressions, de retards) non-maîtrisées par l'exploitant, 3 % sont dues à l'opérateur (SNCF Voyageurs) et donc 97 % ne sont pas maîtrisables par celui-ci.** Toutefois, la SNCF reconnaît trois sujets d'inquiétude : l'information voyageurs en situation perturbée, la fiabilité (c'est-à-dire la suppression

---

<sup>17</sup> En 2022, la fréquentation s'établie à 1,35 milliard de VK, contre 1 milliard en 2019.

des trains en opérationnel) et la maîtrise des capacités d'emport offerte (c'est-à-dire le respect des compositions assurant les circulations et donc du nombre de places offertes).

### **III. 1. 4. Le bilan de la FNAUT**

La FNAUT regrette qu'il n'y ait pas eu une évaluation des résultats de la Convention 2018-2022 - comme cela avait été demandé par le CESER, par courrier du 14 juin 2022 - pour pouvoir disposer d'éléments de comparaison. En préambule, la FNAUT rappelle qu'une mise en concurrence aurait permis à la collectivité de comparer analyser, choisir. Toutefois, cela étant posé, la FNAUT formule les remarques ci-après sur le bilan actuel :

- L'offre de transport

Il n'y a pas assez de dessertes les week-ends, l'amplitude le soir est insuffisante et les correspondances ne sont pas assurées sur les derniers trains de la journée. Les travaux de maintenance du réseau en journée ne permettent plus le cadencement d'où des grilles horaires illisibles pour les usagers. Des efforts sont à faire auprès des usagers occasionnels pour les fidéliser. La FNAUT souhaite une meilleure coopération entre AOM pour aboutir à une tarification intégrée (c'est-à-dire, pouvoir emprunter plusieurs modes de transport avec le même titre de transport).

- Qualité de service

La FNAUT soulève le problème posé par le manque de fiabilité des dessertes, avec des suppressions de train de dernière minute (en opérationnel) avec pour conséquence, des personnes qui restent à quai ou des trains bondés en cas de défaillance du train précédent. La FNAUT pointe aussi les insuffisances des outils numériques qui ne peuvent pas répondre à toutes les situations.

- La présence humaine

La FNAUT indique l'intérêt de garder un bâtiment voyageurs ouvert même sans personnel. L'association note les pannes récurrentes sur les distributeurs automatiques.

- Le rééquilibrage territorial

La FNAUT préconise de renforcer le maillage territorial et de créer des missions intermédiaires pour les dessertes. Elle insiste pour que soient développées la multimodalité et l'information au plus près des personnes. La FNAUT rappelle qu'elle n'est pas opposée aux dessertes par autocars. En revanche, en cas de substitution, les temps de parcours par la route doivent être repensés.

- La concertation avec les usagers

La FNAUT réitère sa demande de comités de ligne directement pilotés par l'exécutif régional et associant les associations et les maires des territoires traversés. En effet, c'est à ce niveau que peut ressortir la possibilité concrète d'aménagements du service au bénéfice des usagers.

Enfin, la FNAUT fait remarquer que la Région contractualise avec l'État sur le financement des transports et notamment des infrastructures ferroviaires. Or, aujourd'hui, le volet mobilité du CPER 2021-2027 n'est toujours pas signé.

Par ailleurs, le 15 décembre 2022, le CESER a organisé une table ronde avec l'association « Rallumons l'Étoile ! » et le Comité pluraliste de défense de la ligne SNCF Béziers – Neussargues. Leur point de vue est le suivant.

### **III. 1. 5. Le bilan du Comité pluraliste de défense de la ligne SNCF Béziers – Neussargues**

Depuis, la mise en place du train à 1 €, la fréquentation de cette ligne s'est envolée : 60 000 billets vendus par an. Passer un palier supérieur nécessiterait une augmentation de l'offre. Aujourd'hui, la ligne est mal desservie, au mieux 4 AR quotidiens entre Bédarieux et Béziers<sup>18</sup> ; or, pour être pérenne, une ligne ferroviaire doit accueillir au moins 6 AR par jour. En attendant l'arrivée de la LGV, le Comité milite pour le retour du train de nuit, seule desserte en relation avec Paris. L'autre bataille conduite par le Comité est le développement du fret en profitant des sillons<sup>19</sup> disponibles car la ligne est peu circulée. En effet, jusque dans les années 80, la ligne comportait un important trafic fret, notamment dans le secteur agroalimentaire et le transport du bois, qui aujourd'hui est abandonné. Dans cette perspective de redynamisation, l'implantation d'un PEM (pôle d'échanges multimodal) pourrait être envisagée.

### **III. 1. 6. Le bilan de « Rallumons l'Étoile ! »**

Constat : Toulouse est une ville fortement congestionnée, desservie par un réseau ferroviaire sous-utilisé. L'association « Rallumons l'Étoile ! » milite pour la création d'un RER toulousain, en complément du métro et des trains régionaux liO. Ce concept prend d'autant plus de force depuis les annonces faites par le Président de la République en faveur du développement de RER métropolitains dans les grandes villes. Concept rappelé par la Première ministre lors de l'annonce d'un plan ferroviaire à hauteur de 100 Md€ pour les 17 ans à venir.

L'agglomération toulousaine absorbe 4 millions de déplacements tous les jours. 1,5 million se font dans Toulouse même, dont 30 % en voiture, et 2,5 millions en périphérie, dont 75 % en voiture. Or, l'étoile ferroviaire de Toulouse est sous-exploitée. 8 M€ pour des études sur la faisabilité du RER toulousain ont été engagés par État et la Région.

Pour l'association, l'infrastructure pourrait être mieux utilisée qu'à l'heure actuelle et permettrait un cadencement du RER à la demi-heure, de 5h00 du matin à minuit et des TER à l'heure de 6h00 du matin à 22h00, moyennant quelques investissements via la Convention liO et le CPER 2021-2027. Des gains sont possibles avec le scénario de phase 1 proposée par Rallumons l'Étoile dès 2024, avec un cadencement à la demi-heure du matin tôt au soir tard (Voir pages 69 à 73 des études). Pour se concrétiser, ce projet doit avoir l'aval des acteurs concernés : la Région, SNCF, Tisséo et Toulouse-Métropole.

Pour cela, les enjeux de la nouvelle Convention sont :

- Un document lisible, compréhensible par tous ;
- Un document exprimant une vision claire sur un projet cible (le cadencement) ;
- Un service liO fiable et des coûts maîtrisés ;
- Une évaluation financière fine pour obtenir la participation de tous les acteurs.

Le projet de RER nécessite :

- La régénération de l'infrastructure et une augmentation de capacité du réseau ;
- De créer des gares ;
- De mieux utiliser le parc de matériel roulant et d'augmenter le parc disponible ;
- D'entretenir le réseau selon des modalités différentes ; c'est-à-dire la nuit et les week-ends ;

---

<sup>18</sup> Desserte : 4 AR Bédarieux-Béziers, 3 AR Millau-Béziers, 2 AR St-Chély-d'Apcher-Béziers, 1 AR Neussargues-Béziers.

<sup>19</sup> Équivalent d'un créneau horaire pour le routier ou d'un slot pour l'aérien.

- De simplifier les roulements de matériel.

## III. 2. ANALYSE DE LA CONVENTION liO Train (2023-2032)

Comme dit en préambule cette nouvelle Convention vient se substituer à l'ancienne en cours d'exercice, puisque cette dernière devait se terminer en 2025. Une Convention pensée dans un partenariat élargi au groupe SNCF dans son ensemble : SNCF Voyageurs, SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions. Toutefois, le présent document n'engage contractuellement que SNCF Voyageurs, l'opérateur ferroviaire. Pour le reste, il est prévu des points de rendez-vous réguliers.

**Le CESER ne peut donc s'exprimer que sur la présente Convention qui renvoie à des documents ultérieurs. Il en va de même pour les annexes, partiellement communiquées et en cours de finalisation.**

### III. 2. 1. Les points de satisfaction

- La volonté de traiter avec tout le groupe SNCF

La Région s'est engagée à contractualiser avec toutes les composantes du groupe SNCF, ce que le CESER approuve. À cet effet, une Convention sera signée avec SNCF Gares & Connexions, notamment dans le cadre du DRG (document de référence des gares). L'infrastructure ayant un impact direct sur le plan de transport et donc la politique régionale, il apparaît pertinent qu'une convention soit également signée avec SNCF Réseau, le gestionnaire de l'infrastructure.

- Une nouvelle ambition et des moyens importants

**Le CESER se félicite de la volonté de la Région d'atteindre le seuil des 100 000 voyageurs par jour dès 2029 et constate l'effort conséquent du Conseil régional pour y parvenir** : une contribution de 350 M€ par an allouée à SNCF Voyageurs et une dépense totale sur les 10 ans de la Convention de 4 Md€ (il convient aussi de noter que la Région est désormais propriétaire des recettes induites par les achats des voyageurs). Parmi ces usagers supplémentaires, la Région compte sur un report de la route vers le rail, dans la logique des objectifs affichés dans sa stratégie REPOS (Région à énergie positive). Ce report modal est essentiel dans le calcul de l'empreinte carbone des trains liO. La Région a, en effet, annoncé une réduction des 40 % des émissions de CO<sub>2</sub> (en grammes par voyageur-kilomètre) des trains régionaux d'ici la fin de la Convention (2032).

- Des réponses aux attentes des usagères et des usagers

Le préambule de la nouvelle Convention indique « Fiabilité, régularité et capacité d'emport du matériel roulant en pointe sont au cœur des préoccupations quotidiennes du voyageur ». La Région vise une réduction de 20 % des trains supprimés pour causes imputables à l'opérateur, ainsi qu'une diminution de 26 % des trains en retard. Un nouveau mécanisme de contrôle du respect de l'emport des trains est créé. Enfin, le renforcement de la sécurité et de la sérénité des voyageurs, ainsi que le maintien de la présence humaine apparaissent comme des enjeux majeurs.

**Le document ne permet pas de vérifier ces affirmations mais le CESER se félicite de la mise en place d'un objectif sur l'emport.**

Parmi les objectifs fixés par la Région à la SNCF, figure dorénavant le respect de l'emport, c'est-à-dire l'obligation, en cas de substitution, de remplacer un train par une rame offrant un nombre de places assises au moins identique. Le respect de la composition et de la capacité des trains est un élément essentiel. **Il est nécessaire que l'accessibilité soit respectée en cas de substitution.**

Par ailleurs, comme l'a souligné le CESER dans son chapitre précédent, les habitudes de déplacements des citoyens ont changé. Aujourd'hui, une demande existe pour des dessertes en heures creuses, les week-ends et durant les vacances scolaires, ce qui n'avait pas été pris en compte dans les grilles horaires jusqu'ici. La nouvelle Convention semble effectivement remédier à cette lacune, en proposant une offre de transport dorénavant positionnée sur ces créneaux horaires.

**Le CESER approuve l'extension du billet à 1 € le premier week-end de chaque mois et considère que cette mesure tarifaire est un incitateur pour prendre le train et est en faveur du pouvoir d'achat des usagers, de la culture et de l'économie régionale.** Les résultats d'une enquête démontrent que cette mesure est efficace pour décider des personnes qui n'avaient jamais pris le train auparavant à le faire. De surcroît, une partie de ces nouveaux usagers indique vouloir continuer à utiliser le train à l'avenir. Une partie de l'argent économisé sur le prix du billet est ainsi dépensé localement dans les lieux visités, au plus grand bénéfice de l'économie locale. Le billet à 1 € n'est plus vendu uniquement sur Internet mais en guichet et sur distributeur automatique, ce qui répond favorablement à la réduction de la fracture numérique, quand on sait que de très nombreux Français se disent en difficulté avec le digital.

- Une maintenance plus performante

Pour parvenir à un objectif de 100 000 voyageurs par jour, il faut plus de matériel roulant, 40 rames supplémentaires. La Région a programmé l'achat de 18 rames Régio 2N et, par le biais d'une amélioration de la maintenance, table sur un meilleur taux de disponibilité des engins permettant de libérer 20 rames. Par ailleurs, les opérations mi-vie de modernisation des AGC permettraient de libérer l'équivalent de 3 rames AGC en termes de capacité. Cette stratégie passe par la création d'un nouveau centre de maintenance à Narbonne qui sera en mesure d'accueillir les nouveaux Régio 2N et faire des opérations mi-vie des AGC. Le CESER approuve cette mesure qui rejoint une de ses préconisations : à savoir éviter de faire autant que possible la maintenance des rames en dehors de la région. Cette opération consomme de l'énergie grise et augmente le temps d'immobilisation des rames en dehors de l'Occitanie. De plus, développer la maintenance en région est un facteur d'emploi.

Le CESER rappelle aussi que la loi oblige à la mise en accessibilité lors de rénovations lourdes (ce qui est le cas des rames AGC à mi-vie) en favorisant l'accessibilité en autonomie de ces rames ainsi que de leurs sanitaires.

Enfin, le CESER s'interroge des conséquences de ces exigences sur l'emploi et les conditions de travail dans les centres de maintenance.

### **III. 2. 2. Les interrogations et les remarques du CESER**

- La présence humaine

Facteur fondamental de l'attractivité des transports publics, la présence humaine à bord des trains, dans les gares sera préservée selon la Région et la SNCF avec un affichage fort : aucune fermeture de gare (de guichet). Le CESER reste vigilant : **une gare peut rester ouverte avec des amplitudes horaires considérablement réduites. Un bâtiment voyageurs peut rester ouvert alors que son guichet ferme. D'où certaines craintes sur la pérennité du personnel, notamment renforcées par l'article 31.**

L'article 31 indique « *La circulation des trains est prioritaire par rapport à l'accompagnement. L'absence d'accompagnateur ne justifie pas la suppression d'un train, sauf pour des raisons de sécurité liées à l'exploitation ferroviaire.* ». **En situation opérationnelle, le CESER convient que des aléas peuvent survenir dans la production ou autre, non-maîtrisable par l'exploitant. Toutefois, en pré-opérationnel, la SNCF doit prévoir un effectif suffisant permettant d'assurer la totalité des**



**circulations liO avec un contrôleur, une contrôleuse, à bord. Sinon, le risque est une situation de sous-effectif permanent pérennisant ce type de desserte à agent seul.**

Rappelons que cette Convention affiche +5,5 % d'emplois opérationnels (agent de conduite, agent du service commercial train, agent d'escale...) sur les 10 ans.

- L'accessibilité

Dans le cadre de l'ordonnance accessibilité de 2014, ratifiée en 2015, qui est venue limiter la loi du 11 février 2005 portant sur la mise en accessibilité de la chaîne de déplacement, la Région rappelle avoir adopté en 2016 le SDA-Ad'AP (Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée) qui formalise le calendrier et le programme des travaux de mise en accessibilité. **Le CESER constate un niveau insuffisant de mise en accessibilité réalisé, sur les quais, dans les gares, à bord des trains. Or, comme nous avons dû le rappeler à plusieurs reprises, ce dossier se caractérise par des retards très importants au regard des réglementations et des calendriers.** Le texte se borne à dire qu'il respectera la loi alors même que la loi de 2015 a été un recul puisque ce n'est plus l'intégralité de la chaîne de déplacement qui a l'obligation d'être accessible mais seulement quelques arrêts considérés comme prioritaires ! Le CESER demande que les personnes à mobilité réduite bénéficient du même droit à se déplacer que les personnes valides.

Le CESER constate qu'Accès Train liO ne permet pas aux personnes handicapées et à mobilité réduite de voyager dans les mêmes conditions que les personnes valides du fait notamment de délais de réservation de 48 heures, et des carences du service de substitution qui ne dessert pas l'ensemble des gares et haltes inaccessibles. Surtout, beaucoup de gares qualifiées d'accessibles ainsi que de quais et de rames, ne le sont pas et ne le seront pas en toute autonomie, alors même qu'il n'y a pas la garantie de personnel du premier au dernier train dans toutes les gares et toutes les haltes.

- L'offre de transport

L'objectif principal de cette Convention, son socle, est d'atteindre une fréquentation des trains liO de 100 000 v/j. C'est essentiellement par ce biais que la Région compte diminuer l'empreinte carbone de ses services ferroviaires en captant des usagers de la route. Toutefois, au regard de l'évolution de la population en Occitanie, une des régions où la croissance démographique est la plus forte, il pourrait être envisagé une ambition plus forte, notamment en cohérence avec les scénarios prospectifs du développement du ferroviaire en milieu urbain et périurbain. Un objectif chiffré en termes de part modale serait plus pertinent pour mesurer l'impact réel du train sur le plan écologique. Nous manquons de chiffre, mais aujourd'hui, par exemple, la part modale du train est très faible, de l'ordre de 2 à 3 % en milieu urbain et périurbain.

Par ailleurs, nous n'avons pas de précision sur la ventilation de cette offre supplémentaire par ligne, ni sur les conditions de réouverture des lignes (qui compte pour 10 % de l'offre supplémentaire sur les 23,8 % affichés par la Convention. Les 13,8 % étant réalisés sur les lignes actuelles).

- Le verdissement du matériel roulant

La Région s'est lancée dans les quatre expérimentations possibles de train décarboné. Toutefois, la Région n'envisage pas de remplacer les engins actuels par du matériel « vert ». Par conséquent, il sera nécessaire de convertir le parc à traction thermique (42 % du parc, qui compte 193 rames, est constitué d'engins thermiques ou bi-modes, nécessaires pour circuler sur le réseau non-électrifié d'Occitanie : près de la moitié du réseau). L'adaptation des engins thermiques nécessitera des immobilisations, retours en atelier pour des opérations lourdes, des rétrofits. Ceci aura forcément un impact sur la maintenance, la disponibilité du matériel et le plan de transport. **Ce sujet n'est pas clairement abordé**

**dans la Convention et le CESER incite le Conseil régional à clarifier sa stratégie de décarbonation du matériel roulant.**

- L'infrastructure

À travers cette Convention, la Région a annoncé sa volonté d'embarquer tout le groupe SNCF, notamment SNCF Réseau, responsable de l'infrastructure ferroviaire et de sa maintenance. Rappelons que la majorité des dysfonctionnements non maîtrisables par SNCF Voyageurs est imputable à des causes réseau. Par ailleurs, la mise en œuvre de toute la politique de desserte des services liO Train dépend fondamentalement de l'état du réseau. Rien ne sert d'afficher des objectifs si l'infrastructure ne suit pas. D'où la volonté de la Région d'impliquer plus SNCF Réseau. À l'image des autres Conventions, **le CESER ne constate pas la mise en œuvre de dispositif contractuel particulier à cet effet. Il est mentionné des échanges, de la concertation, mais pas de document formel engageant SNCF Réseau. En l'état, la Région contractualise avec SNCF Voyageurs et n'a aucun levier d'action contraignant auprès de SNCF Réseau. Toutefois, le CPER est un moyen de fixer des objectifs à SNCF Réseau.**

- L'intermodalité (PEM) et les modes doux (vélos)

**Le CESER aurait souhaité plus d'éléments sur la complémentarité des réseaux autour des services liO. Peu d'informations sont données sur la démultiplication de l'offre de transport grâce aux PEM et aux correspondances. Qu'en est-il de la politique vélo dans les gares et à bord des trains ?**

- L'aménagement du territoire

Le CESER n'a pas constaté de mesures spécifiques en faveur du rééquilibrage territorial via le développement des services liO, que ce soit en termes de maillage avec les autres réseaux de transport, de dessertes fines du territoire, de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite partout en Occitanie (à rapprocher de l'énorme retard sur le réseau de transport collectif routier), notamment en zone peu dense, ou encore d'accès aux gares.

- La billettique et la distribution

La Convention rappelle qu'il existe deux systèmes billettiques déployés sur les anciens périmètres ex-Midi-Pyrénées (Billettique Pastel) et ex-Languedoc-Roussillon (Billettique Kartatoo). Ces deux systèmes, mis en place indépendamment, sont différents, incompatibles et donc non-interopérables. Il est donc nécessaire de basculer sur une nouvelle billettique, notamment dans la perspective de déployer un titre de transport unique couvrant tout le territoire d'Occitanie. Le CESER s'interroge sur les propositions de la Région en la matière, en particulier pour pouvoir voyager avec un seul titre de transport.

**Le CESER accueille favorablement les innovations technologiques en matière de distribution (le nouvel outil « Pay As You Go », par exemple) car elles enrichissent les possibilités offertes en matière d'achat, mais il tient à rappeler que rien ne remplacera le contact humain en guichet et pointe à nouveau les limites du 100 % numérique. On estime que 14 millions de Français sont éloignés du numérique.**

### **III. 2. 3. Ce que le CESER aurait souhaité trouver**

- Davantage d'objectifs comme moyens d'action sur la SNCF

La Convention fixe des objectifs en termes de : ponctualité/fiabilité, composition des rames, accueil en gare et taux de fraude. D'autres objectifs auraient pu être négociés concernant : le niveau de mise en

accessibilité, le taux de disponibilité du parc (maillon essentiel pour atteindre les 100 000 v/j), la création d'emplois, les embauches, la formation... ou encore, le nombre de trains ayant circulé sans ASCT...

- L'utilisateur au cœur des préoccupations

Sur ce thème, le seul paragraphe dédié aux voyageurs stipule en matière de réclamation « *SNCF Voyageurs est destinataire des réclamations et s'engage à mettre en œuvre un dispositif pour traiter les réclamations des voyageurs. SNCF Voyageurs répond aux voyageurs par envoi d'un avis de réception 3 jours francs après réception d'un courriel. SNCF Voyageurs adresse une réponse circonstanciée dans un délai de 21 jours francs après réception/transmission d'un courriel ou d'un courrier. Ce délai est porté à 2 mois dans le cadre de dossiers complexes. SNCF Voyageurs s'engage à traiter de son mieux les besoins formulés et de répondre aux voyageurs de façon respectueuse.* ». De son côté, la Région se charge de traiter les courriers qui lui sont adressés.

L'utilisateur devrait figurer comme l'élément central de la Convention en lui consacrant un paragraphe à l'image de la Convention Centre-Val de Loire. Le titre VII « L'utilisateur au cœur du service de transport régional » détaille l'ensemble des éléments répondant aux besoins du voyageur, notamment, l'information voyageurs, les réclamations et les remboursements et indemnités. L'utilisateur est le grand absent du présent document. L'information en situation perturbée est une carence fréquemment remontée par les usagers et pourrait figurer comme un objectif chiffré de qualité en gare. Enfin, il sera nécessaire de faire évoluer la Convention pour tenir compte du règlement européen du 29 avril 2021 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui sera applicable à compter du 7 juin 2023. Cette adaptation du service se fera par voie d'avenant.

- Une clause de revoyure à mi-parcours

Le CESER s'étonne de ne pas voir de clause de revoyure financière sur une Convention de cette nature, d'autant qu'elle est conclue sur une durée importante : 10 ans et qu'elle s'inscrit dans un contexte de crise énergétique. Même s'il s'agit d'une grande preuve de confiance, il s'agit d'un facteur de risque important pour le bon fonctionnement du contrat. De même, hormis des audits, nous n'avons pas vu de dispositif d'évaluation de la Convention en cours d'exécution.



## **IV. CONCLUSION**

Un Convention qui fait office de cadre législatif, décrivant les compétences et les responsabilités de chaque partie mais qui ne traduit pas assez clairement les ambitions affichées par le Conseil régional. Le document devrait faire office de feuille de route permettant d'atteindre les objectifs de la Région. Cette Convention ne semble pas donner plus de moyens que les précédentes pour lever les difficultés rencontrées lors des précédents exercices.

Afin d'engager tout le groupe SNCF, le document fait référence à d'autres partenariats signés avec les différentes entités de la SNCF. Ainsi, la Convention actuelle dépend sensiblement de documents à venir qui ne nous sont pas connus. Par ailleurs, l'ambition de la Région implique pour tout le groupe SNCF des conséquences en matière d'emplois et de formation. Sans une traduction concrète de ce point de vue, la réalisation des objectifs de la Région pourrait être fragilisée.

Le CESER considère que la majorité régionale est forte de ses expériences acquises avec les précédentes Conventions. Dans ce cadre, elle aura mis toutes les conditions nécessaires permettant de faire bénéficier les habitants d'Occitanie d'un transport régional de qualité répondant aux enjeux actuels. **Cependant, le CESER souhaite vivement qu'une clause de revoyure soit planifiée, afin de s'assurer de la bonne exécution de la présente Convention et de l'atteinte des objectifs fixés.**



## **V. PRÉCONISATIONS**

### **Préconisation 1 : Faire du développement ferroviaire un pôle d'excellence en Occitanie**

Le transport ferroviaire est un formidable vecteur d'aménagement du territoire, respectueux de l'environnement et source de croissance économique. À l'image d'Airbus, une véritable dynamique économique génératrice d'emplois non délocalisables pourrait être insufflée par la Région en Occitanie. En termes de rééquilibrage territorial, d'égalité, le ferroviaire doit jouer son rôle en proposant une mobilité durable pour tous.

### **Préconisation 2 : Promouvoir une meilleure coordination entre les acteurs institutionnels.**

Au cours de l'élaboration de son Avis, le CESER a pu constater une difficulté liée au manque de coordination entre Autorités organisatrices de la mobilité sur le territoire, malgré le rôle de coordination donné à la Région par la loi d'orientation des mobilités. Chaque collectivité ayant tendance à défendre un dossier en particulier au détriment d'un projet commun et des citoyens. L'enjeu prioritaire doit être l'intérêt de l'utilisateur avant tout, un objectif qui dépasse les clivages. Les différents acteurs gagneraient à s'unir et partager une vision globale qui s'inscrit dans le long terme.

### **Préconisation 3 : Garantir la présence humaine**

Pour pallier l'article 31 qui autorise un train à partir sans personnel d'accompagnement, cet article aurait pu formuler à la place : « *En matière d'accompagnement, SNCF Voyageurs à l'obligation de veiller à maintenir une réserve d'ASCT suffisante pour pouvoir assurer toutes les circulations dans les conditions stipulées par la Convention* ».

Rappelons par ailleurs, que les moyens humains et les compétences doivent être en adéquation avec les ambitions régionales, à travers l'embauche et la formation professionnelle.

### **Préconisation 4 : Produire un échéancier de la finalisation de la mise en accessibilité du réseau**

Compte tenu du retard accumulé, il est nécessaire maintenant d'avoir le calendrier et le budget des travaux programmés de mise en accessibilité pour chaque gare et chaque halte, pour bénéficier d'une vision sur les aménagements restant réalisés. La Convention mentionne 31 gares et haltes qualifiées comme prioritaires. Rappelons que l'Occitanie comporte 281 points d'arrêts ferroviaires : gares et haltes qui s'ils n'ont pas été qualifiés de prioritaire par la loi, doivent malgré tout devenir accessibles à tous sous peine d'une rupture d'égalité. La Région doit permettre à toute personne handicapée ou à mobilité réduite de circuler sur l'ensemble du territoire de l'Occitanie que ce soit au départ, à l'arrivée de chaque gare, de chaque halte, par la voie ferrée, par des transports de substitution routier. La politique régionale doit être plus volontariste en la matière.

### **Préconisation 5 : Penser un projet qui s'inscrit dans la durée sur un horizon suffisamment long**

Un autre constat est le manque de prospective à horizon 2040/2050. L'Occitanie affiche un solde migratoire de 38 000 habitants de plus par an (chiffre de 2021). Après la Corse, il s'agit du plus fort taux : + 0,7 % par an. Cette donnée devrait inciter à concevoir tout projet sur une durée suffisamment longue pour être pertinent. Ainsi, il est légitime de se demander si l'objectif affiché de transporter 100 000 voyageurs par jour d'ici 10 ans, répond efficacement aux besoins de notre territoire. La démographie en Occitanie fluctuera sûrement mais la probabilité est faible pour que la tendance actuelle s'inverse dans les années à venir.

### **Préconisation 6 : Enrichir la Convention de nouveaux objectifs**

Le document serait plus directif si des objectifs supplémentaires y étaient intégrés notamment en matière d'accessibilité, ce qui permettrait de mesurer l'état d'avancement et d'émettre des alertes en cas de non-respect des calendriers. De même, cette Convention mise sur un accroissement de la performance de la maintenance qui doit passer de 80 % à 90 % (la cible est de 91 %). Cet indicateur aurait pu être contractualisé comme un objectif à atteindre, soumis à un système incitatif. Dans ce cadre, le CESER rappelle l'intérêt d'examiner la possibilité d'aménager un des technicentres d'Occitanie d'un tour en fosse.

### **Préconisation 7 : Mettre en place un vrai dispositif d'indemnisation clair et simple**

Le CESER Occitanie demande que des dispositions de la Convention, (Relations à l'utilisateur) établissent un barème d'indemnisation automatique des abonnés et la mise en place de barème de compensation pour les autres usagers, en cas de retards récurrents, mais également, une hausse des pénalités dues par la SNCF en cas de qualité dégradée. Ces dispositions novatrices, en cas de réclamation des voyageurs, doivent figurer de manière visible et lisible sur le site internet des services liO. À ce titre, la Région pourra s'inspirer des Régions les plus progressistes dans ce domaine.

### **Préconisation 8 : Mettre en place une évaluation et un suivi de la Convention**

Comme déjà indiqué, le CESER demande l'instauration d'une clause de revoyure bien avant le terme de la Convention. Dans cette logique, il est nécessaire de mettre en place un dispositif d'évaluation et de suivi de la bonne exécution de la Convention qui soulève la question du choix des indicateurs. Par exemple, il serait utile de disposer d'une analyse financière des dessertes liO, ligne par ligne, pour avoir des éléments précis. Dans le cadre de projets communs, cela permettrait aux AOM de se positionner quant à leur participation financière. Un tableau de bord de fréquentation des différentes lignes permettrait de vérifier l'impact de l'offre de service liO sur le nécessaire rééquilibrage du territoire. Et à l'exécutif régional de commander une adaptation de l'offre et / ou d'inciter les habitants à changer de comportement en matière de mobilité par des campagnes de communication en ce sens.

Concernant l'évaluation et le suivi environnemental, le CESER suggère que la Région élabore régulièrement, sur la base de données transmises par la SNCF, un bilan des émissions de gaz à effet de serre des trains régionaux en Occitanie (au sens de l'article R229-47 du code de l'environnement). Ces bilans périodiques (3 ans) permettront de mesurer les progrès accomplis sur l'impact carbone de liO Train durant la durée de la Convention et alimenteront utilement le comité technique Ecolio prévu pour le suivi de la Convention.

### **Préconisation 9 : Faire évoluer les outils numériques en ligne**

Par exemple, l'application Facil'iti ne sait gérer qu'une seule ligne à la fois (Montauban – Toulouse) et ne sait pas répondre à la question pourtant simple St-Jory – Labège-Innopole. Ce simple exemple, démontre la nécessité d'une alternative aux outils numériques. Rien ne remplace l'échange en guichet. Le CESER propose aussi la mise en œuvre d'une gamme tarifaire unifiée sur tout le territoire, attractive et lisible.

### **Préconisation 10 : Desservir les gares par les réseaux de transport en commun**

Pour qu'une gare soit attractive, il faut qu'elle soit accessible, bien desservie et dotée d'un parking suffisamment capacitaire. L'utilisateur doit pouvoir prendre le train sans difficulté d'accès et de cheminement.



**Préconisation 11 : Élargir la concertation**

La concertation de type « Comité de ligne », pour être efficace, doit toucher tous les publics : acteurs locaux, associations, collectivités, usagers... La Région doit s'impliquer suffisamment pour animer ces Comités de ligne. La participation citoyenne est un élément clé pour répondre aux attentes des usagers et cibler une communication efficace dans la perspective de changer les comportements en matière de déplacements.



## **LISTE DES ABRÉVIATIONS**



## **LISTE DES ABRÉVIATIONS**

ADC	Agent de conduite (conductrice et conducteur)
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AGC	Autorail grande capacité
AOM	Autorité organisatrice des mobilités
ASCT	Agent du service commercial train (contrôleuse et contrôleur)
BLS	Borne libre-service
CAO	Conception assistée par ordinateur
CGVF	Club de la grande vitesse ferroviaire (association)
CIL	Centre d'interprétation ferroviaire
CPER	Contrat de plan État-Région
DBR	Distributeur de billets régionaux
EAS	Équipement à agent seul
EGRIM	États généraux du rail et de l'intermodalité
EnR	Énergies renouvelables
EPIC	Établissement public à caractère industriel et commercial
ETI	Entreprise de taille intermédiaire
FNAUT	Fédération nationale des associations d'usagers des transports
GES	Gaz à effet de serre
GPSO	Grand projet du Sud-Ouest
Greta	Groupement d'établissements publics locaux d'enseignement
LDFT	Ligne de desserte fine du territoire
LGV	Ligne à grande vitesse
LOM	Loi d'orientation des mobilités
MIE	Mécanisme pour l'interconnexion en Europe
PEM	Pôle d'échanges multimodal
PLM	Product lifecycle management
PME	Petite et moyenne entreprise
PMR	Personne à mobilité réduite
PN	Passage à niveau
PTU	Périmètre des transports urbains
REPOS	Région à énergie positive
RFN	Réseau ferré national
RRV	Règlement régional du voyageur
RTE-T	Réseau transeuropéen de transports
SA	Société anonyme
SDA-Ad'AP	Schéma directeur agenda d'accessibilité programmée
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
SRADDET	Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires
TET	Train d'équilibre du territoire
TER	Train express régional
TGV	Train à grande vitesse
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TKm	Train-kilomètre (unité de mesure correspondant au nombre de kilomètres parcourus par un train)
UE	Union Européenne
VKm	Voyageur-kilomètre (unité de mesure du trafic voyageurs correspondant au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre)



**EXPLICATIONS DE VOTE**





## **EXPLICATIONS DE VOTE**

### **1<sup>er</sup> COLLÈGE**

M. Michel COLOMBIÉ  
Pour le Collège 1

### **2<sup>e</sup> COLLÈGE**

Mme Stéphanie LACAMBRA  
Pour le Groupe FO

M. Patrick AUZENDE  
Pour la CGT, la Coordination syndicale Solidaires et la FSU

M. Johann BEDEL-NAVARRO  
Pour la CFDT

### **3<sup>e</sup> COLLÈGE**

Mme Claudine GAMBET  
Pour le 3<sup>e</sup> Collège

---

Suffrages exprimés : 143

**Avis adopté à l'unanimité**



## Intervention de Monsieur Michel COLOMBIÉ

---

### Pour le 1<sup>er</sup> Collège

Si l'objectif d'un aménagement « harmonieux » du territoire est d'assurer une répartition équilibrée des ressources, des activités et des hommes dans l'espace, afin de préserver durablement l'ensemble du territoire national comme lieu de vie et d'activité, le transport express régional (TER) en est devenu un outil essentiel et même indispensable.

La SNCF (Société anonyme depuis janvier 2020), gestionnaire historique du réseau ferroviaire français, plus qu'un simple opérateur de transports, est aujourd'hui l'un des intégrateurs de la grande majorité des mobilités et un acteur majeur de la vie quotidienne dans les territoires. C'est à ce titre qu'elle est amenée à collaborer avec l'ensemble des collectivités territoriales et plus particulièrement avec les Régions, qui de par leurs prérogatives en tant qu'autorités organisatrices des transports, sont de fait les grands ordonnateurs du déploiement et de l'exploitation des TER.

Dans le contexte propre à l'Occitanie, forte de deux métropoles régionales et d'un riche tissu de villes moyennes, l'objectif doit être de préserver les lignes existantes, voire d'en rouvrir, et de développer l'offre en la maximisant jusqu'aux territoires ruraux les plus reculés afin d'offrir une véritable alternative à la route.

L'engagement de la Région Occitanie avec la SNCF et plus particulièrement avec SNCF Voyageurs et sa Direction Régionale au travers de cette nouvelle convention (convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageur liO train 2023-2032), témoigne une réelle volonté pour établir une véritable relation de confiance. Relation de confiance qui de fait devra inciter l'opérateur à s'inscrire dans une obligation morale de résultat et ce, dans la durée (10 ans, durée maximale légale) et donc de répondre aux attentes en s'inscrivant dans la stratégie de la région, tout en promouvant de manière efficace la place du rail dans les déplacements quotidiens des Occitans. Ainsi, l'objectif des 100.000 voyageurs quotidiens n'est en aucune manière une finalité mais seulement un point d'étape à atteindre rapidement et surtout à dépasser.

Promouvoir le rail avec, à la fois, une offre de base riche, complète et attractive au plus près de l'attente des voyageurs (ponctualité, sécurité, billetterie, qualité de l'offre, adaptation des horaires, réelle accessibilité pour les PMR, ...) mais également une offre qui intègre les enjeux connexes, en répondant tant qualitativement que quantitativement aux besoins en termes de stationnement à proximité des gares.

Une attention toute particulièrement avec des propositions concrètes devra être portée en termes de capacité, de sécurité de facilité d'accessibilité et des coûts des parkings tant à destination des voitures que des vélos et des motos, sans occulter les problématiques du dernier kilomètre...).

L'anticipation de la signature de cette convention engendre de fait une négociation unilatérale qui permet d'éviter la mise en concurrence de SNCF Voyageurs in extremis, mais pour une durée très longue de 10 ans. Durée au demeurant sans égal à ce jour en France.

Cette mise en concurrence sera obligatoire, il est bon de le rappeler à partir de décembre 2023, en raison de l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire et du changement de statut juridique de SNCF devenue une Société Anonyme le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Cette nouvelle convention offre donc à SNCF Voyageurs toute la sérénité et la visibilité pour organiser ses activités dans les 10 ans qui viennent.

En revanche, et le Collège 1 souhaiterait le mettre en exergue, elle exclut toute clause de revoyure durant ces 10 années et donc de fait tout jalon de retour d'expérience et tout évaluateur de

performance, alors et il est bon de le rappeler, que cette clause était contractuelle dans la précédente convention pourtant bien plus courte avec ses 5 années d'engagement. Elle ferme la porte aussi à toutes les avancées tant technologiques que sociologiques qui ne manqueront pas d'apparaître de façon exponentielle sur un temps aussi long... À méditer.

D'autre part, le 1<sup>er</sup> Collège s'interroge sur l'absence dans cette convention, de tout lien juridique avec une convention multipartite par exemple, entre SNCF Voyageurs et les deux autres entités parties prenantes dans la mise en œuvre de ladite convention à savoir SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions, entités qui au demeurant sont aussi, comme SNCF Voyageurs, des sociétés anonymes.

N'aurait-il pas été opportun afin de créer ce lien juridique, de s'inspirer du cadre utilisé dans la constitution d'un GIE (Groupement d'intérêt économique), forme juridique souvent usitée pour répondre à des appels d'offres avec un mandataire tête de pont du groupement qui dans notre cas, aurait pu être SNCF Voyageurs, et deux partenaires qui auraient été SNCF Réseaux et SNCF Gares et Connexions ? Partenaires qui de fait, auraient été obligatoirement solidaires tant en termes de performance et de qualité qu'en termes économique et juridique ?

**Ces points de grande vigilance ayant été exposés, le Collège 1 votera le présent projet d'Avis.**

## Intervention de Madame Stéphanie LACAMBRA

---

### Pour le Groupe FO

Monsieur le Préfet de Région,  
Madame la Présidente du Conseil Régional,  
Monsieur le Président,  
Mesdames et Messieurs les Conseillers, Chers Collègues,  
Mesdames et Messieurs,

Au nom du groupe FO du CESER Occitanie, je tenais avant toute chose à féliciter le rapporteur Christophe MAUREL pour la restitution des travaux de la commission 1 (Aménagement du territoire – Politiques environnementales et énergétiques – Transport – Infrastructures – Numérique – Logement) portant sur la convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageurs liO trains 2023/2032.

Remercier également sa présidente Christine CARLESSO, Nicolas DELMAS, son chargé de mission, Virginie BONIFAS et Angélique CANO, assistantes par intérim auprès de la commission ainsi que l'ensemble des conseillères et conseillers pour le travail accompli sur ce sujet important pour les habitants d'Occitanie en quête d'un transport régional de qualité répondant aux enjeux actuels.

Le groupe FO du CESER Occitanie approuve l'ambition affichée par le Conseil Régional d'encourager les déplacements par le train en élargissant le dispositif du billet à 1 €.

Cette volonté politique participe à réduire les impacts négatifs des mobilités sur le climat tout en préservant le pouvoir d'achat des ménages dans cette période de crise.

Le groupe FO du CESER Occitanie approuve également le choix de la non-mise en concurrence pour cette nouvelle convention.

Cependant, le groupe FO du CESER Occitanie regrette l'absence d'engagement dans cette convention de tous les acteurs impliqués de la SNCF. En effet, seule SNCF Voyageurs TER Occitanie va contractualiser alors que d'autres entreprises du groupe, notamment SNCF Réseau, auront un rôle essentiel à jouer pour le bon respect de cette convention. Nous regrettons également l'absence de clause de revoyure, alors même que cette convention est signée pour une durée de 10 ans.

Enfin, l'objectif affiché des 100 000 voyageurs par jour, équivalant à une augmentation de 40 %, fait craindre au groupe FO du CESER Occitanie une potentielle dégradation des conditions de travail des agents SNCF et partage la préconisation visant à incorporer des clauses sociales à cette convention.

**Le groupe FO du CESER Occitanie partage pleinement les préconisations de ce projet d'Avis et le votera favorablement.**

Merci de votre attention.



## Intervention de Monsieur Patrick AUZENDE

---

### Pour la CGT, Solidaires et FSU

Monsieur le représentant du Conseil Régional, Jean-Luc GIBELIN,  
Monsieur le Président du CESER,  
Madame la Présidente de la Commission 1,  
Monsieur le Rapporteur,  
Mesdames et Messieurs les Conseillers, Chers Collègues,

Avant d'aborder le projet d'Avis et au-delà du texte commun du collège 2 sur la contre-réforme des retraites, comment ne pas faire un focus sur les régimes dits « spéciaux » alors que nous parlons de la SNCF et de ses salarié.e.s ? Nous rappellerons qu'au Sénat une proposition d'amendement visait à attaquer un peu plus les régimes spéciaux et que le gouvernement se disait « ouvert à cette proposition ». Nous rappellerons que les salarié.e.s de la SNCF se sont encore plus mobilisé.e.s pour s'opposer à cette contre-réforme. Et nous citerons enfin le communiqué CGT, UNSA, SUD-Rail, CFDT qui invite les salariés du rail à "*multiplier les actions et initiatives unitaires dans tous les territoires*" après le déclenchement du 49.3 décidé jeudi dernier par le gouvernement, considéré comme "*un énième bras d'honneur au mouvement social*". Ce combat légitime continue jusqu'au retrait de la réforme.

Venons-en maintenant au cœur du sujet de cette plénière. C'est au printemps 2022 que la Commission 1 a été informée de la dénonciation anticipée de la Convention de service public ferroviaire régional entre la Région et la SNCF et de la volonté de contractualiser une nouvelle convention avec la SNCF avant la fin de l'année 2022, et ce pour une durée de 10 ans.

**La CGT, SOLIDAIRES et la FSU ne peuvent que se satisfaire du choix du Conseil régional de continuer le partenariat avec l'opérateur historique qu'est la SNCF.**

Continuer de confier un service public à l'opérateur public, c'est avant tout répondre à la nécessaire préservation de principes, fondamentaux pour nous, de sauvegarde des biens communs au service de l'intérêt général. C'est ensuite la garantie de viser le plus haut niveau de qualité et de sécurité tout en responsabilisant l'opérateur sur ses propres obligations de ce point de vue. C'est le moyen de se doter collectivement des moyens et des leviers pour garantir le droit à la mobilité pour toutes et tous aux meilleures conditions tarifaires.

**Les lois du marché ne sont en effet pas compatibles avec le ferroviaire.** Pour preuve, en 2003, l'Union européenne obligeait l'ouverture à la concurrence du fret ferroviaire. 20 ans après, il n'y a pas eu de choc d'offres. Au contraire, il n'y a jamais eu autant de marchandises sur les routes. Les politiques de désintégration, de fragilisation et de privatisation des réseaux et des entreprises ferroviaires ont créé les conditions de dysfonctionnements majeurs allant jusqu'à la catastrophe, comme encore récemment en Grèce avec la mort de 57 personnes.

**Cette nouvelle convention doit placer le train régional comme un acteur des transitions et des solutions pour répondre aux nouveaux objectifs sociaux, économiques, environnementaux et territoriaux.** Le train régional doit traduire concrètement les objectifs définis dans le Contrat de plan État-Région, dans le Schéma régional Occitanie 2040 ou encore dans le Pacte vert pour l'Occitanie. Mais ces objectifs ne pourront être atteints qu'à la condition que la puissance publique, l'État, la Région et la SNCF, se dotent des moyens humains, techniques et financiers nécessaires à leur réalisation.

**Dans ce but, la CGT, SOLIDAIRES et la FSU souhaitent insister sur les points suivants :**

**Tout d'abord, faire du ferroviaire en Occitanie, le garant de l'égalité territoriale et sociale et d'un aménagement durable du territoire.**

Le train doit desservir l'ensemble du territoire régional. Il faut, comme l'indique le Schéma Occitanie 2040, privilégier un aménagement du territoire orienté vers le rail. Il faut implanter des services publics et des équipements à proximité des gares et du réseau ferroviaire pour les salariés et pour les usagers. Mais il faut également irriguer le territoire régional par le réseau ferroviaire. **La CGT, SOLIDAIRES et la FSU se félicitent de la réouverture de la ligne de la Rive droite du Rhône.** Mais il faut aussi rouvrir au trafic voyageurs et marchandises, au vu de l'urgence climatique, les lignes Perpignan-Céret, Auch-Agen, Montréjeau-Luchon, voire Cahors-Capdenac.

Nous sommes bien conscients que la Région ne peut pas, à elle seule, remettre en état et développer les infrastructures ferroviaires abandonnées pour certaines depuis plusieurs décennies. Le financement des infrastructures ferroviaires doit être assumé par l'État en priorité. Sans infrastructures rénovées et modernisées, pas de service ferroviaire fiable et robuste.

Le réseau régional compte 281 gares et haltes en Occitanie. 31 seulement seront prioritairement mises en accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. La CGT, SOLIDAIRES et la FSU partagent avec le Conseil régional l'engagement que : « *Chaque voyageur en situation de handicap doit être en mesure de voyager sereinement en Occitanie* ». **La mise en accessibilité des gares et des services ferroviaires est un progrès au service de toutes et tous.** C'est pourquoi nous invitons la Région à accélérer la mise en accessibilité conformément à la loi du 12 février 2005 et la SNCF à prendre sa part dans cet exercice qu'elle a longtemps laissé au second plan de ses priorités.

Ensuite, **faire du ferroviaire, une solution pour sortir de l'automobilité contrainte et pour offrir un autre horizon de mobilité.** La part modale du train reste trop faible avec 10 % des déplacements. Il faut un plan de transport ferroviaire ambitieux interconnecté aux autres réseaux de transport public et aux nouvelles mobilités, notamment par la mise en place d'une tarification intégrée, par des centrales d'information communes, par la création de pôles d'échanges multimodaux rail-route-tramway/métro, par une accélération des aménagements intérieurs et extérieurs permettant l'utilisation du vélo. Nous invitons tous les acteurs de la mobilité à, enfin, œuvrer en commun à la réalisation de ces objectifs.

Mais surtout, il faut un plan de transport adapté aux besoins de mobilité de toutes et tous, en proposant des trains tout au long de la journée, tout au long de la semaine y compris en soirée, pendant les week-ends et les vacances scolaires, à horaire cadencé. Il faut un plan de transport reliant entre eux les bassins de vie et d'emplois par des trains directs et semi-directs pour garantir le droit à la mobilité pour tous quel que soit son lieu de résidence et sa situation sociale.

**Et pour compléter l'idée, faire du ferroviaire, une solution pour la transition écologique,** notamment en s'engageant résolument, avec des objectifs concrets et chiffrés, dans la décarbonation du matériel roulant sachant que 42 % du parc roule au diesel.

Enfin, **faire du ferroviaire en Occitanie, une filière industrielle à part entière en s'appuyant sur des sites de production, des équipementiers et des centres de recherches et d'innovation présents en Occitanie.** Le secteur ferroviaire, fort de ces 6000 emplois industriels, offre déjà des débouchés nouveaux et complémentaires aux sous-traitants de l'aéronautique. Le ferroviaire est donc un acteur de la transition économique dont le pôle public doit être renforcé.

**Dans cette convention, la SNCF s'est engagée avec la Région à augmenter son offre de 23 % sur l'ensemble des lignes et du nombre de places à hauteur de 30 % en engageant notamment 20 rames supplémentaires en heure de pointe, pour atteindre 100 000 voyageurs/jour.**



Ces engagements ne pourront être tenus que si l'opérateur a d'abord à sa disposition les outils industriels adéquats pour entretenir son matériel roulant. **Cela passe notamment par la création d'un atelier de profilage et un tour en fosse au technicentre de Toulouse, un redimensionnement du technicentre de Nîmes, et une mise à jour des ateliers de Béziers.** Mais surtout pas de train sans cheminot ! Développer l'offre doit impérativement se traduire par l'engagement de l'opérateur de mettre en œuvre des plans d'embauche et de formation de cheminots à toutes les étapes de la production du service.

Nous ne pouvons pas accepter, et la Région doit en avoir pleinement conscience, que l'objectif de 100 000 voyageurs/jour ait pour conséquence **une intensification et une dégradation des conditions de travail des cheminots.** Et nous faisons un focus particulier sur l'absolue nécessité d'assurer une présence humaine suffisante dans les trains et dans les gares, quand bien même le projet d'avis aborde cette question.

**Cette convention est loin d'être parfaite, comme le souligne à juste titre le projet d'Avis du CESER. Il souligne sur bien des points qu'elle manque d'ambition et de volontarisme pour les transitions à venir et les engagements à tenir. La CGT, SOLIDAIRES et la FSU partagent ces réserves et voteront ce projet d'Avis, non sans rappeler leur attachement à un service public ferroviaire essentiel à l'aménagement et au développement durable et équilibré du territoire que cette nouvelle convention préserve.**

Pour conclure, nous remercions particulièrement la Présidente de la Commission Christine CARLESSO, le rapporteur Christophe MAUREL et Nicolas DELMAS, chargé de mission pour la Commission 1, qui grâce à ses travaux préparatoires, a permis aux Conseillers de la Commission d'enrichir leurs réflexions pour l'écriture du présent Avis. Merci également à notre assistante Angélique CANO.

Merci de votre attention.



## Intervention de Monsieur Johann BEDEL-NAVARRO

---

### Pour la CFDT

Monsieur, le Vice-Président du Conseil régional d'Occitanie,  
Monsieur le Président du CESER Occitanie,  
Mesdames et Messieurs les Conseillers, chers collègues,  
Mesdames, Messieurs,

L'ancienne convention TER Occitanie qui liait la SNCF avec la Région Occitanie courait jusqu'en 2025.

La loi pour un Nouveau Pacte Ferroviaire du 27 juin 2018 précise qu'à partir de décembre 2023, toutes les Autorités Organisatrices auront l'obligation de lancer des appels d'offres à la fin de leur contrat d'exploitation signé de gré à gré avec SNCF Voyageurs.

La volonté politique de la Région Occitanie et de sa Présidente Carole DELGA de continuer à contractualiser avec l'opérateur historique ne peut qu'être saluée et passait par une anticipation de la négociation pour une nouvelle convention. D'autres Régions n'ont pas fait ce choix et la CFDT l'a dénoncé à maintes reprises.

La SNCF l'a démontré, c'est l'opérateur historique et il a prouvé son efficacité. Les cheminots ont un savoir-faire. L'autre point positif, c'est qu'il n'y aura qu'un opérateur ferroviaire sur la Région, ce qui facilitera la mobilité par le rail pour les usagers.

Cette nouvelle convention liera pendant 10 ans la Région Occitanie et SNCF Voyageurs et plus largement le Groupe SNCF dans son ensemble.

Les deux parties seront liées pour une durée de 10 ans de 2023 à 2032, avec un double objectif :

- L'amélioration de l'offre de transport ;
- Inscrire les services liO dans une démarche de développement durable.

La convention concernera 18 lignes ferroviaires et 5 ouvertures de lignes supplémentaires dont la création d'une ligne transfrontalière.

La CFDT salue à ce titre la volonté de la Région de développer les dessertes de nos axes régionaux, cependant, nous notons que la relation Toulouse-Montpellier aurait mérité une attention particulière. Sur cet axe, l'effet réseau régional n'est toujours pas ressenti et on regrette par exemple des ruptures de charges trop fréquentes à Narbonne.

Nous partageons, le souhait de poursuivre l'amélioration des dessertes vers et depuis la Catalogne, afin de faciliter l'interconnexion, les correspondances et la mobilité transfrontalière.

Le développement de l'offre de transport passera obligatoirement par la réalisation de la LGV Bordeaux-Toulouse et son prolongement jusqu'à Narbonne, ainsi que la ligne nouvelle Montpellier-Perpignan.

La question de l'infrastructure du réseau SNCF se pose aussi.

Le réseau malgré plusieurs plans rail, reste vieillissant et il est nécessaire que la Région pèse de tout son poids pour que SNCF Réseau soit impliqué. Si l'infrastructure ne suit pas, toute politique de développement échouera.

Nous partageons les interrogations émises dans l'Avis de la commission 1 :

- la présence humaine dans les trains et les gares est un facteur primordial.

L'article 31 dit « la circulation des trains est prioritaire par rapport à l'accompagnement. L'absence d'accompagnateur ne justifie pas la suppression d'un train, sauf pour des raisons de sécurité liées à l'exploitation ferroviaire ».

Les aléas existent mais la CFDT ne manquera de rappeler aux élus régionaux et à la Direction SNCF que les effectifs doivent être calibrés afin d'assurer la totalité des circulations avec un contrôleur et une contrôlease à bord. La CFDT insiste beaucoup sur le fait que ça soit une contrôlease et un contrôleur qui bénéficient d'habilitations sécurités nécessaires à l'exercice de leur fonction.

- Autre interrogation, la distribution :

la convention ouvre le droit à la Région d'avoir son canal de vente en plus de celui existant chez SNCF Voyageurs. La CFDT s'inquiète de la part digitale dans les canaux de vente proposés. Elle n'oppose pas les modes de distribution, mais met en garde sur une partie de la population qui n'est pas à l'aise avec le numérique et préfère du contact humain. Soigner la distribution de billets, c'est aussi soigner le service fourni aux voyageurs.

- Autre regret, cette nouvelle Convention n'a pas été précédée d'une réelle évaluation de la précédente et cela est problématique au regard des sommes engagées par le Conseil Régional. De même, il n'est pas prévu de clause de revoyure dans cette nouvelle convention, ni d'évaluation "in itinere" sur la période 2023-2032.

Cette Convention, c'est aussi beaucoup de points positifs et des objectifs ambitieux :

- 100 000 voyageurs par jour d'ici 2029 ;
- Une politique tarifaire innovante avec l'extension du train à 1 € le weekend ;
- Une politique tarifaire orientée vers les jeunes avec le += 0 € ;
- Une réduction de 20 % des trains supprimés ;
- Une diminution de 26 % des trains en retard ;
- Un investissement de 872,75 M€ sur la durée de la convention avec l'achat de 18 nouvelles rames Région2N ;
- 23,8 % d'offres supplémentaires, avec 27 % de places supplémentaires ;
- En 2032, le service liO Train a pour objectif de baisser de 40 % les émissions de CO<sub>2</sub>.

**En conclusion, la CFDT votera donc cet Avis.**

## Intervention de Madame Claudine GAMBET

---

### Pour le 3<sup>e</sup> Collège

Monsieur le Président du CESER,  
Monsieur le Vice-président du Conseil régional,  
Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers,  
Mesdames et Messieurs,

J'interviens aujourd'hui pour la première fois au nom de la FNAUT Occitanie, la déclinaison régionale de la fédération nationale des usagers des transports et au titre du 3<sup>e</sup> collège, sur un sujet majeur pour notre grande région. Je remercie Claude RICO de l'Union régionale des associations familiales et tous les conseillers du collège 3 qui m'ont permis d'enrichir cette intervention.

Vous, moi, tout le monde est un jour ou l'autre un usager des transports, au quotidien ou ponctuellement quand il fait le choix d'un transport public, ou quand il n'a pas d'autre possibilité pour se déplacer.

C'est dire l'importance du sujet qui nous occupe aujourd'hui, outre le fait que le transport est le premier poste de dépenses de la Région.

Comme de tradition et avec beaucoup de sincérité, le groupe Associations et Territoires tient à féliciter la commission 1 et le groupe de travail qui ont œuvré sous la houlette énergique et bienveillante de Christine CARLESSO sans qui nous ne serions pas arrivés au bout de cet Avis. Les conditions de ce travail ont été difficiles puisque nous n'avons eu connaissance d'une version provisoire que mi-février et sans les annexes. Il a fallu identifier ex nihilo les enjeux de cette future convention. De même un grand merci à Nicolas DELMAS pour les apports qu'il a fournis à la commission et bien sûr pour son travail de synthèse et de rédaction de l'Avis qui vous est soumis. Merci à Angélique CANO pour son appui constant.

Dans une ambiance toujours cordiale, nous avons pu confronter les points de vue souvent très différents des usagers, des consommateurs en général, des syndicats de cheminots, des défenseurs de l'environnement et des représentants des entreprises d'autres modes de transport (et là, je salue Christophe, issu du monde de l'automobile, qui a rapporté le projet d'Avis devant vous). Comment aurions-nous pu aboutir si chacun n'avait pas mis du sien pour écouter et comprendre les différents points de vue ?

Finalement nous avons abouti à un réel consensus.

À l'instant, 4 points méritent d'être soulignés :

- **En premier lieu : Les usagers au centre : ceux d'aujourd'hui et ceux de demain**

L'Avis qui vous a été présenté met l'humain au centre de la problématique, et au premier chef les usagers, utilisateurs réguliers ou occasionnels.

Les attentes sont fortes : s'il y a eu depuis plusieurs années un effort soutenu de la Région sur le service mais aussi sur l'infrastructure, la qualité du service n'est pas, globalement, au niveau attendu. Il y a aussi de grandes disparités suivant les lignes : sur le littoral et sur les lignes centrées sur Toulouse, les

trains sont fréquemment bondés, en retard, supprimés, etc. Il en résulte que beaucoup de personnes essayent le train mais s'en détournent à cause de son irrégularité.

Dans la convention, des engagements sont pris sur le respect des horaires, la composition des trains, la présence humaine... Je ne vais pas y revenir. Les associations seront attentives à la concrétisation de ces engagements d'abord dans les multiples conventions qui sont annoncées et dont la commission 1 n'a pas eu connaissance pour établir le projet d'Avis, puis dans les faits.

Les défaillances du système ferroviaire pénalisent les utilisateurs du train. C'est pourquoi, nous insistons sur le besoin d'un mécanisme d'indemnisation directe par la SNCF aux usagers à l'instar de ce qui se fait pour les grandes lignes (TGV ou Trains d'équilibre du territoire), mais aussi déjà dans plusieurs régions françaises. Aujourd'hui les compensations en cas de non-exécution du service (grève ou travaux ou toute autre perturbation) sont au bon vouloir de la Région ou de son opérateur. L'Union européenne demande l'instauration de tels mécanismes, mais malheureusement permet des dérogations au niveau régional. Le projet d'Avis qui vous a été présenté préconise la mise en place d'un tel système d'indemnisation des usagers-consommateurs du service.

Les associations de consommateurs demandent également une plus grande implication du niveau politique de la Région dans le suivi des performances de chacune des lignes ferroviaires, afin qu'un dialogue régulier et surtout constructif puisse s'instaurer entre l'Autorité organisatrice et les acteurs des territoires (associations mais aussi élus locaux), ce qui n'est pas le cas hormis les comités départementaux qui ne se réunissent pas régulièrement. Aujourd'hui, c'est la SNCF qui est organisatrice de rencontres par secteurs de lignes avec les seules associations d'usagers. Y participe un représentant de la Région mais à un niveau qui ne permet pas d'instaurer un dialogue constructif porteur d'améliorations.

- **Deuxième point : L'objectif de 100 000 voyageurs par jour**

Le constat est que la part du rail dans les différents modes de transport reste encore très faible (par exemple moins de 3 % des déplacements dans l'agglomération toulousaine). Du coup, nous ne sommes pas certains que l'objectif de 100 000 voyageurs par jour (jour de semaine) soit vraiment à la hauteur de l'enjeu.

Cet objectif est certes ambitieux par rapport au niveau actuel de la fréquentation des trains liO.

Mais qu'en est-il par rapport aux enjeux énergétiques et climatiques auxquels nous devons faire face ? L'Avis qui vous a été présenté s'interroge sur ce point.

Pour y répondre précisément, il faudrait savoir ce que représente aujourd'hui le train dans les déplacements au niveau régional soit, en termes plus précis, quelle est la part modale du train, et mettre en regard le niveau que la convention ambitionne d'atteindre. En effet, l'objectif n'est pas tant de développer les déplacements par train que de capter des utilisateurs de la voiture. C'est ainsi que le conçoit la Région dans le cadre de la stratégie REPOS.

- **Troisième point : Le choix de la non-concurrence**

La Région a fait ce choix et nous l'actons.

Cependant, la mise en concurrence s'imposera au terme de la convention 2023-2032.

Il sera indispensable de préparer cette échéance durant les 10 ans à venir qui vont passer très vite : quels lots de lignes ? De nouvelles lignes réouvertes ou des lignes déjà bien ancrées dans le système actuel ? Que pourrait apporter un nouvel opérateur ? Etc. Cette réflexion stratégique devra être engagée au plus tôt et pourra bénéficier de l'expérience des Régions pionnières.

- **Et enfin dernier point à souligner : Le besoin d'évaluation**

La commission 1 a beaucoup regretté de n'avoir qu'un bilan succinct de la convention qui s'achève.

Le projet d'Avis qui vous a été présenté le souligne et préconise d'évaluer les résultats de la convention avant la fin des 10 ans. Nous savons que le CESER attache, à juste titre, une grande importance à l'évaluation des politiques régionales.

Aussi, j'invite nos collègues de la commission évaluation à s'emparer de ce sujet et à mettre leurs compétences au service des instances régionales pour poser les bases d'une évaluation de la nouvelle convention de 10 ans qui va être votée. Le manque de données a été précédemment souligné, aussi, il n'y a pas de temps à perdre pour construire les indicateurs qui sont nécessaires à une évaluation future. Ceci serait particulièrement intéressant pour des ajustements à mi-parcours et pour préparer la mise en concurrence évoquée précédemment.

**La FNAUT, en accord avec les analyses et les préconisations de l'Avis qui vous a été présenté, le votera.**

Je vous remercie de votre attention.





**REVUE DE PRESSE**



# TER en Occitanie : la Région contractualise pour 10 ans avec la SNCF (et le CESER émet des points de vigilance)

Afin de ne pas avoir à ouvrir les lignes TER d'Occitanie à la concurrence, la Région avait décidé de devancer sa nouvelle contractualisation avec la SNCF. La collectivité devrait adopter la nouvelle convention le 23 mars, pour dix ans, avec l'ambition de passer de 70.000 à 100.000 voyageurs par jour. Le CESER, saisi pour donner un avis, applaudit et valide, tout en émettant quelques points de vigilance.

[Cécile Chaigneau](#)

21 Mars 2023, 18:25

- LA TRIBUNE



La Région Occitanie va signer une nouvelle convention avec SNCF Voyageurs pour la période 2023-2032, définissant les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs qu'elle confie à SNCF Voyageurs. (Crédits : Région Occitanie)

Le Conseil économique, social et environnemental régional (CESER) d'Occitanie s'est prononcé, ce 21 mars, sur la nouvelle convention de service public ferroviaire régional de transport de voyageurs liO Train 2023-2032 qui sera votée le 23 mars en assemblée plénière et qui définit les modalités d'exploitation et de financement du service public de transport régional de voyageurs confié par la Région Occitanie à SNCF Voyageurs (voir encadré).

Une convention qui intervient alors que la précédente (2018-2025) n'était pas arrivée à son terme. La principale raison : la volonté politique du Conseil régional d'éviter l'ouverture à la concurrence des lignes TER. Et l'Occitanie n'est pas la seule Région à conventionner à nouveau et pour dix ans (la durée légale maximale) avec l'opérateur historique pour éviter

cette ouverture à la concurrence, les Régions Bretagne et Centre-Val-de-Loire notamment ayant fait le même choix.

Considéré comme un levier majeur de la transition écologique voulu par la collectivité régionale via sa stratégie REPOS (région à énergie positive), le train est aussi à la fois « *un élément central de l'aménagement du territoire, un facteur de développement économique et une réponse aux enjeux liés à l'urgence climatique* », souligne d'emblée le CESER, dont la commission "Aménagement du territoire - Politiques environnementales et énergétiques - Transports - Infrastructures - Numérique - Logement", présidée par Christine Carlesso, a examiné la convention.

## **350 millions d'euros par an**

Une convention qui se traduira par un financement de 350 millions d'euros par an accordé par la Région à SNCF Voyageurs, ce qui fait dire à Jean-Louis Chauzy, le président du CESER en Occitanie, que la région est « *la première de France en termes d'investissements sur le ferroviaire* ».

« *En Occitanie, 2 millions d'actifs se déplacent quotidiennement pour aller travailler, rappelle le CESER dans son avis. Au regard de ce chiffre, la Région mais aussi son opérateur la SNCF, se doivent d'être ambitieux, en particulier si l'on met en face les financements régionaux de 3,5 milliards d'euros sur dix ans.* »

En préambule, Christine Carlesso veut redire sa satisfaction à voir la Région se ré-engager avec l'opérateur historique : « *L'ouverture à la concurrence aurait inquiété la commission pour au moins une raison : tout le monde connaît la capacité des cheminots sur les questions de sécurité et d'information des voyageurs. C'est un savoir-faire qu'on trouve dans le service public... L'autre point, c'est qu'il y a des syndicats de cheminots qui font respecter les conditions de travail* ».

« *Et les grands opérateurs ferroviaires privés iront sur ce qui rapporte, c'est à dire autour des grandes métropoles de Montpellier et Toulouse, et demanderont que les collectivités territoriales s'occupent du reste !* », ajoute Jean-Louis Chauzy pour évoquer le risque d'un service réduit dans des zones rurales si le choix de la concurrence avait été fait.

Le CESER valide par ailleurs la volonté de la Région de conventionner avec deux autres entités de la SNCF, SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau, Christine Carlesso indiquant que le CESER sera « *vigilant à la suite donnée* ».

## **Objectifs quantitatifs et qualitatifs**

Satisfecit également quant aux objectifs quantitatifs de la Région : passer de 70.000 à 100.000 voyageurs par jour dès 2029, comme l'indique la convention. L'assemblée consultative redit l'intérêt du dispositif du train à 1 euro, mis en place par la Région et qu'elle juge « *attractif et efficace pour stimuler la fréquentation des trains liO et redonner du pouvoir d'achat via l'économie réalisée* ».

Dans la convention, la Région « *visé une réduction de 20% des trains supprimés pour cause imputables à l'opérateur* » et « *une diminution de 26% des trains en retard* ». Le CESER

salue par ailleurs « *les objectifs de respect de l'emport, c'est à dire l'obligation, en cas de substitution, de remplacer un train par une rame offrant un nombre de places assises au moins identique* ».

Concernant l'offre de trains, le CESER apprécie que la convention remédie à des dessertes en heures creuses, les week-ends et durant les vacances scolaires qui n'étaient jusqu'à présent pas satisfaites.

Enfin, le CESER salue une « *maintenance plus performante* ». La Région a en effet programmé, notamment, l'achat de 18 rames Régio 2N, mais aussi la création d'un nouveau centre de maintenance à Narbonne (Aude).

## **Présence humaine, accessibilité**

Mais le CESER émet toutefois un avis de vigilance sur cette question de la maintenance, rappelant que cette activité est facteur d'emplois et préconisant d'éviter autant que possible de réaliser cette maintenance des rames en dehors de la région.

« *La filière ferroviaire représente 6.000 emplois en Occitanie, avec des poids lourds comme Alstom à Tarbes, CAF à Bagnères-de-Bigorre, Siemens ou Actia, ajoute Jean-Louis Chauzy. Ce sont donc des retombées qui demandent à être confortées.* »

Au total, le CESER émet une dizaine de points de vigilance. Il pointe notamment une nécessaire présence humaine sur le service ferroviaire : « *Le renforcement de la sécurité et de la sérénité des voyageurs et le maintien de la présence humaine apparaissent comme des enjeux majeurs et nous souhaitons une présence humaine renforcée dans les trains et dans les gares* », insiste Christine Carlesso.

Autre interrogation : la convention « *ne nous informe pas sur le niveau de mise en accessibilité (pour les personnes à mobilité réduite, NDLR) réalisé sur les quais dans les gares et à bord des trains, ni sur ce qu'il reste à accomplir (...), le texte se bornant à dire qu'il respectera la loi ! C'est insuffisant selon nous* », lance Christine Carlesso.

« *La question se pose de savoir s'il ne faut pas aller encore plus loin sur le train au regard de la démographie croissante et des enjeux climatiques, en articulant mieux le train avec les pôles d'échanges multimodaux qu'il faut développer davantage* », interroge par ailleurs Christine Carlesso, qui indique dans le rapport que « *aujourd'hui, par exemple, la part modale du train est très faible, de l'ordre de 2 à 3% en milieu urbain et périurbain* ».

## **Prévoir une clause de revoiture**

Selon le CESER, le sujet du verdissement du matériel roulant n'est pas clairement abordé dans la convention, et Jean-Louis Chauzy indique que « *le train à hydrogène est un enjeu d'avenir et nous regarderons donc aussi que la SNCF remplace ses appareils roulants au fuel* ».

Détail qui n'en est pas un pour les usagers : il existe deux systèmes de billetterie, un sur chacun des anciens périmètres régionaux (Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées), qui sont aujourd'hui incompatibles et non-interopérables. Le CESER invite donc à basculer sur une nouvelle billetterie, tout comme il demande que la convention établisse « *un barème* ».

*d'indemnisation clair et simple » des usagers en cas de retards récurrents, et « une hausse des pénalités dues par la SNCF en cas de qualité dégradée ».*

Enfin, le CESER regrette que la convention, qui inscrit le partenariat sur une durée importante de dix années et dans un contexte de crise énergétique, ne prévoit pas de clause de revoyure qui permettrait de s'assurer de la bonne exécution de la convention.

## **Les TER liO en Occitanie**

- 21 lignes
- 2.636 km de voies ferrées
- 550 trains du quotidien
- 281 gares et haltes ferroviaires
- 71 pôles d'échanges multimodaux (PEM)
- 70.000 voyageurs/jour
- plus d'un milliard de voyageurs-kilomètres annuel.

[Cécile Chaigneau](#)

*Source : La Tribune, 21/03/23*



L'Avis est téléchargeable sur le site du CESER

## 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 Pompignane  
34064 Montpellier Cedex 2  
Tél. 04 67 22 93 42  
Fax 04 67 22 93 94  
ceser@laregion.fr

[www.ceser-occitanie.fr](http://www.ceser-occitanie.fr)



Avec l'adhésion  
des 100 papeteries  
de la région.

Conseil Économique, Social et Environnemental Régional  
Occitanie / Pyrénées-Méditerranée