

## Entretien UFC-Région du Lundi 04 Novembre 2024 à l'Hôtel de région Grand-Est

Objet : TER Grand-Est, une qualité de service problématique

Présents :

Pour la région Grand-Est :

Thibaud PHILLIPS, vice-président chargé des mobilités

Julien BECCHERLE, directeur général adjoint chargé des mobilités

Maxime JORAND, conseiller transport du cabinet de la présidence

Pour l'UFC-Que Choisir :

Jacques FLEURY, président de l'UREGE (Union Régionale Grand-Est)

Pierre-Jean DESSEZ, administrateur UFC 67 et référent Environnement région Grand-Est

Les représentants de l'UFC-Que Choisir se sont rendus à cette réunion suite au courrier adressé au Conseil Régional lors de la parution dans les médias de l'étude nationale de l'UFC-Que Choisir concernant l'objet. Un certain nombre d'éléments de cette étude, portant sur la région, ont déjà fait l'objet de réactions dans la presse, de politiques ainsi que de la région elle-même.

Nous remercions Thibaud PHILIPPS d'avoir proposé cette réunion, nous venons dans un esprit constructif et nous ne manquerons pas de restituer nos discussions à nos adhérents.

Les éléments de l'étude que nous avons développés lors de cette entrevue / *Les réponses de la région*

- fiabilité du réseau problématique (80,4% en 2019), pour les retards et annulations
  - ➔ *la région se défend en mettant en avant un volume d'offre plutôt très conséquent eu égard à la taille de la région, comparable en cela à l'Occitanie. Elle avance une progression de l'ordre de 25%.*
  - ➔ *Elle vient de resserrer son niveau d'exigence en créant un nouvel indicateur, le taux de conformité, intégrant les annulations et les retards à 2,59 mn (!) ; son calcul donne pour 2024 un taux de fiabilité à plus de 82%.*
- un taux de déprogrammation très élevé (10,7%)
  - ➔ *la démarche de la région est particulièrement volontariste en termes de travaux de rénovation de lignes. Or un quart des causes des déprogrammations sont dues aux arrêts de ligne pour travaux.*
- Stress des usagers liés aux annulations générant (a minima!) des reports dans des trains bondés en heure de pointe en particulier
  - ➔ *la région s'attache fortement à augmenter la capacité des rames sur les lignes particulièrement affectées. Par exemple, sur le sillon lorrain, elle remplace les trains à 3 caisses par des 5 caisses.*
  - ➔ *Malheureusement, il y a en ce moment de très gros retards de livraison, tant sur le matériel d'occasion que sur le neuf (72 mois entre commande et livraison).*
  - ➔ *la région modifie la représentation des usagers pour une meilleure représentativité. En lieu et place des COREST (comités régionaux des services de transport) dont les périmètres couvrent des tronçons de ligne, elle réfléchit à la création d'une douzaine de comités de lignes couvrant la totalité d'une ligne pour chacun ou, à tout le moins, une « unité de vie ».*
    - *A notre demande, la région va vérifier la possibilité d'une représentation de l'UFC dans ces futurs comités que nous espérons pouvoir honorer en fonction des disponibilités de nos bénévoles !*
  - ➔ *Dans le cadre du projet de financement par l'état de leur étude, la région travaille au développement de la fréquence, de l'amplitude journalière et du cadencement des trains sur le principe des Services express régionaux métropolitains (SERM), en ce moment sur Strasbourg (REME), Mulhouse-Bâle et le sillon Lorrain. Reims est exclu provisoirement du dispositif.*
  - ➔ *Les témoignages reçus par l'UFC intéressent la Région qui souhaiterait les obtenir. Demande sera faite à la Fédération UFC.*
- Evolution défavorable des tarifs
  - ➔ *la part de l'utilisateur dans le tarif n'est que de 25% du coût réel et la région tente de lisser au maximum les augmentations de coût de l'énergie, des matériels, de la maintenance etc, ...Un équilibre est à conserver mais il existe des raisons rationnelles d'augmentation, ne serait-ce que*

*pour augmenter l'offre et investir dans le matériel.*

- ➔ *La région a fait le choix de simplifier la tarification en limitant le nombre de tarifs différents pour éviter de noyer le client. Elle note à ce propos le succès du tarif FLUO (50% tout le temps) à 300 000 ventes annuelles !*
- grande faiblesse des pénalités infligées à la SNCF pour mauvaise qualité de service (0,07% du CA)
  - ➔ *le calcul de l'UFC semble avoir été fait avec des chiffres antérieurs à ceux du contrat démarrant début 2024. La pénalité réelle actuelle peut atteindre en fait 20 millions d'euros sur une subvention de 545 millions, soit 3,7% environ.*
- absence de dédommagement tarifaire automatique en cas de dégradation du service, surtout si récurrence
  - ➔ *la région a noté l'existence de gestes commerciaux de la SNCF d'environ 5,7 millions d'euros. La région souhaiterait ainsi les rendre permanents en les institutionnalisant.*
  - ➔ *Elle étudie ainsi, pour une application dès la fin d'année, un système de compensation tarifaire, à l'image de celle d'autres régions. Un avenant au contrat est en cours de négociation, en particulier les seuils de déclenchement.*
- Insuffisance de la présence d'agents en gare (guichetiers, contrôleurs, ...)
  - ➔ *la région étudie en ce moment l'installation de dispositifs automatiques du type caméras + IA / écrans pour signaler aux conducteurs l'éventualité de problèmes sur quai.*
  - ➔ *Au-delà de son exigence de présence de guichetiers en gare – mais dont la présence est souvent très partielle dans la journée - elle a dans les cartons un projet de confier aux buralistes ou autres commerces, souvent mieux placés en ville, la vente de billets. La Poste procède également ainsi.*
  - ➔ *La région est en train d'installer de nouveaux distributeurs de billets en gare à l'ergonomie plus aisée (grand écran, base de donnée nationale, ...).*
- billets dématérialisés non utilisables par les personnes en situation d'illectronisme ou âgées
  - ➔ *la région maintient au niveau de ses distributeurs la possibilité du papier.*
  - ➔ *Elle met à disposition des usagers un n° de téléphone, le 3635 permettant de gérer au téléphone l'achat mais aussi tout changement de billet.*
- intermodalités problématiques, en particulier en ce qui concerne l'usage du vélo
  - ➔ *la région, très sensible sur cette question, reconnaît un problème majeur mais qu'elle impute à la SNCF, très rigide sur la question. Alors que l'utilisation du vélo est en très nette augmentation, y compris dans l'emport en voiture, elle a mis en place un groupe de travail régional qui réfléchit à des matériels permettant d'emporter plus de vélos et plus facilement.*
- Projet de gare TGV/TER de Vandières :
  - ➔ *Le projet n'est pas priorisé, l'accent étant mis plutôt sur l'amélioration de la qualité de service du sillon lorrain.*
- Changement d'horaires à l'arrêt en gare de Saverne pour le STBG-Paris
  - ➔ *La région reproche à la SNCF un manque de concertation et d'information récurrents. Il a fallu une violente polémique pour la faire reculer. Les billets étant déjà vendus jusqu'en mars, l'ancien horaire ne sera retrouvé qu'à ce moment-là.*
- affaire de la ligne de Lauterbourg (passage d'une quarantaine de transports lourds de marchandise pendant l'été sur une ligne qualifiée par ailleurs par la SNCF de « fragile »)
  - ➔ *même manque de concertation !*

### Au-delà de l'échange, les projets de la région en matière de développement du ferroviaire

- contrat de plan état-région : les SERM sont privilégiés, une équipe projet comprenant a minima SNCF réseaux, l'état et la région, travaille sur un schéma de programmation pour début 2025, avec un plan de financement et une gouvernance spécifique.
- Si le SERM de Reims est en attente, la région a pris les devants en initiant une démarche d'appel d'offres sur l'étoile de Reims.
- Une étude est également lancée sur le raccordement à Dijon, en Bourgogne-Franche Comté.
- Un projet de création d'agences de mise à disposition de cycles en gare est en cours d'expérimentation dans 52 gares, en « boucles fermées ». Cela devrait permettre sur réservation ou directement, de disposer d'un vélo pour une durée déterminée, à ramener dans la gare d'origine après utilisation.

- En termes de tarification, la région étudie une offre de week-end, l'offre « découverte », ainsi qu'un pass 24/48h, un peu à l'image d'ALSA+ . L'expérimentation cet été du pass « Grenzeloss » avec réciprocité a amené 10% environ de fréquentation en plus. *L'Allemagne applique un tarif unique tous trains ; le sujet est connu mais le projet un peu abandonnée pour l'instant*
- La région travaille en inter-région dans « Région de France », sans compter les échanges à l'international, au niveau ministériel etc, ...
- dans la perspective d'un abandon du diesel en 2035, la région mène en ce moment plusieurs expérimentations portant sur :
  - l'utilisation des nouveaux Regiolis en hybride. Ces rames permettent une utilisation sans diesel sur la traversée de Strasbourg par exemple.
  - l'utilisation de bio-carburants.
  - l'électrification de l'ensemble de la ligne Vendenheim-Haguenau compte-tenu de la fréquentation actuellement de plus en plus importante de la ligne.
- changement de propriété : la région étudie la possibilité de racheter la ligne de Lauterbourg pour avoir les coudées franches quant à sa remise à niveau totale (240 millions d'euros!).
- Une quinzaine d'autres lignes devraient être également reprises dans toute la région, sur le même principe . Sur 10 ans, la région estime le besoin à environ un milliard d'euros.
- Pour beaucoup de ces lignes, elle imagine la mise à disposition de matériels plus légers permettant des remises à niveau plus simples, donc plus rapides.

Après 1h30 d'échanges très constructifs et de qualité, cette réunion nous a permis de mieux comprendre la stratégie et les contraintes de la région quant aux TER.

Nous avons le sentiment d'avoir été réellement écoutés et que nos préoccupations spécifiques ont été entendues, même si nous devons rester attentifs pour veiller à la concrétisation des pistes d'amélioration qui nous ont été présentées.