



SESSION PLENIERE DES 18 ET 19 DECEMBRE 2017

CONVENTION D'EXPLOITATION DES SERVICES  
FERROVIAIRES REGIONAUX 2018-2023

A l'occasion de la session budgétaire de décembre 2017, la Région a présenté la convention TER pour la période 2018-2023.

Le CESER a émis un avis présenté par notre camarade Luc SERRANO, Président de la Commission chargée des transports. La CGT a voté cet avis.

## LA CONVENTION TER

### Le contenu du document – Conseil Régional/SNCF Mobilités

La convention (document de 870 pages !) a pour objet de fixer les conditions d'exploitation et de financement des services ferroviaires relevant de la compétence de la Région des Pays de la Loire. Sont aussi concernés les services routiers de complément (exemple : Nantes/Noirmoutier) ou de substitution en cas d'incident.

Elle concerne notamment l'exploitation (traction, maintenance du matériel, accompagnement), la commande de sillons, les services en gare, la lutte contre la fraude, la tarification, la participation au développement de l'intermodalité, ...

Elle définit une offre théorique de service par ligne, en train/km et car/km. Elle doit se décliner sur la durée et tenir compte des évolutions des besoins.

Elle doit intégrer les questions d'accessibilité du réseau pour les personnes à mobilité réduite.

Elle encadre le dispositif tarifaire et son évolution et définit les règles d'indemnisation des voyageurs en cas de perturbation importante du service.

Elle comporte un inventaire du parc matériel, et précise les dispositions financières, de contrôle et de suivi.

### Quelques éléments à relever :

- **Evolution de l'offre** : elle tient compte des évolutions de 2017 (cadencement et virgule de Sablé) et des améliorations à venir en 2020 : terminus technique d'Ancenis et modernisation de Clisson/Cholet.

- **Mesure de la qualité** : l'évaluation portera sur les retards, mais aussi sur les trains supprimés.
- **Indemnisation des abonné-e-s** : en cas de retards ou suppressions importantes, les abonné-e-s bénéficieront d'une minoration automatique de leur mensualité.
- **Accès aux TGV pour les abonné-e-s** : cet accès est élargi pour certains TGV en heure creuse, sous réserve d'un supplément (détention d'un « coupon supplément TGV mensuel » en complément de l'abonnement et paiement d'une réservation pour chaque voyage).

- **Relation client – présence en gare** : la convention vise à une dématérialisation des ventes de titres de transport à hauteur de 50 % à l’horizon 2022 et prévoit une réduction des horaires d’ouvertures des guichets (de 33.000 heures par an en moyenne entre 2018 et 2020). Il n’est plus fait, dans cette convention, référence à un accompagnement systématique des trains.
- **Principe des bonus-malus** : ce système permet à la Région de diminuer sa participation en cas de dégradation de la qualité du service (y compris, ce qui est nouveau, pour les suppressions dues aux grèves de la SNCF).
- **Contribution de la Région** : elle était de 147 M€ en 2017 ; elle passera à 155 M€ en 2018, 154 M€ en 2019, 150 M€ en 2020, puis sera renégociée. La diminution est due à l’attente d’une meilleure performance de la SNCF et d’une augmentation des recettes du trafic (avec une augmentation des tarifs des abonné-e-s). La contribution au train-km passe de 14,20 € en 2016 à 13,38 € en 2020.
- **Préparation de l’ouverture à la concurrence** : la convention prévoit la possibilité d’une expérimentation anticipée à partir de 2021 de l’ouverture à la concurrence des services ferroviaires via un « ticket détachable » pouvant aller jusqu’à 1,5 million de train-km actuels.

**CE QUE DIT L’AVIS DU CESER (téléchargeable dans son intégralité sur [www.ceser.paysdelaloire.fr](http://www.ceser.paysdelaloire.fr))**

L’avis du CESER reprend les principaux éléments de la convention et apporte ses commentaires, parmi lesquels :

La relation au quotidien entre SNCF et la Région n’est pas un long fleuve tranquille. Depuis 2009, **la Région désapprouve systématiquement le bilan financier présenté par l’opérateur public** au motif qu’il intègre des charges supplémentaires liées à la réforme du régime de retraite des cheminot-e-s, à la suppression de la taxe professionnelle et à la redevance quai.

Régulièrement, la Région interpelle son exploitant sur des questions qui touchent à la qualité du service rendu aux utilisateur-trice-s du TER.

Elle a souhaité donc prendre du temps pour négocier cette troisième convention d’exploitation des services ferroviaires régionaux, au mieux des intérêts des ligériens. **Le CESER apprécie que ce temps passé à la négociation a permis à la Région de porter de nouvelles exigences sur la qualité du service** en intégrant de nouveaux critères de mesures.

La Région a négocié des pénalités plus fortes en cas de non-atteinte des objectifs.

Elle a aussi obtenu en faveur des abonné-e-s :

- l’extension de l’accès aux TGV,
- une indemnisation automatique en cas de retards fréquents.

La Région devra veiller à une réponse rapide et circonstanciée de l’opérateur aux réclamations des usager-ère-s, contrairement à la situation actuelle.

La trajectoire financière à l'horizon 2020 se traduit par une baisse de la contribution régionale au train-km. **Cette performance économique interroge le CESER. Sera-t-elle atteignable par l'opérateur ? Quelle en sera la conséquence sur le niveau de service ? La Région attend beaucoup de SNCF Mobilités, mais celle-ci aura-t-elle les moyens de se moderniser dans les délais ?**

Un autre point interroge le CESER : celui qui concerne la trajectoire prévisionnelle des recettes et, plus précisément, la prévision d'une **augmentation des tarifs des abonnés de 5 % par an pendant 3 ans** à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018. **Quel impact aura-t-elle sur la fréquentation ?**

La Région a fixé l'objectif d'arriver à 50 % de vente dématérialisée d'ici à 2022. Le CESER a pris acte des mesures progressives qui accompagneront ce nouveau schéma de distribution des titres de transport. **Il s'inquiète cependant de certaines conséquences pour les usager-ère-s.**

Le CESER estime que, globalement, « cette nouvelle convention pourrait bien remettre le service ferroviaire régional sur le bon rail ! ».

#### **CE QU'A DIT LA CGT : INTERVENTION DE DIDIER ROBERT**

La CGT remercie l'ensemble de la commission 4 en y incluant François Marion, pour ce travail réalisé collectivement et dans le respect des sensibilités de chacune et chacun.

Nous apprécions l'évolution des objectifs généraux de la convention 2018-2023 avec plus de transparence vis à vis des usager-ère-s, des élu-e-s, des cheminot-e-s, des obligations de résultat sur le service rendu et la mise en place d'un dispositif de coordination des acteurs.

Globalement, la CGT partage une grande partie des conclusions de l'avis.

Cependant, **nous sommes réservés, voire très réservés sur certains points, notamment sur la dématérialisation à 50 % de vente d'ici 2022** avec les conséquences qu'elle emporte pour les populations habituées et attachées aux rapports humains, en particulier la vente physique. Rappelons qu'un tiers des Français-e-s n'ont pas de smartphone, que de nombreuses zones blanches subsistent sur le territoire régional. Il est à craindre que se développent les offres différentes selon les canaux de vente numérique ou physique, au détriment des usager-ère-s. Déjà, aujourd'hui, des tarifs réservés au canal digital fleurissent. Ceci pose dès lors la question de l'égalité d'accès au Service Public ferroviaire, ces tarifs n'étant pas accessibles aux guichets, discriminant de facto les usager-ère-s qui s'y déplacent.

**La trajectoire financière fixée, à l'horizon 2020, nous inquiète car elle se traduit par une baisse de la contribution régionale au train-km.** Cette performance économique ne nous semble pas réaliste et s'oppose à l'exigence sur la qualité de service qui, malheureusement, ne cesse de se dégrader au grand dam des voyageurs. Par ailleurs, nous notons qu'aucune trajectoire financière ou d'offre de transport n'est tracée après 2020, ce qui ne laisse pas présager de

perspectives de développement du Service Public ferroviaire régional.

Les personnels de la SNCF ont relevé le défi de la régionalisation avec succès, si l'on en juge par l'augmentation de la fréquentation, mais **ces progrès sont désormais remis en cause par les politiques d'austérité d'une part et les stratégies financières du groupe SNCF d'autre part**. Le dénominateur commun à ces deux fossoyeurs est le libéralisme économique.

Vieille dame de 80 ans, la SNCF, a-t-elle les moyens de sa modernisation ? **Comment la trajectoire prévisionnelle des recettes, notamment celle concernant l'augmentation des tarifs des abonnés de 5 % par an pendant 3 ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018 risque-t-elle d'être perçue par les utilisateurs réguliers quotidiens des transports régionaux ? Très mal certainement et nous craignons un impact sur la fréquentation des TER.**

La CGT partage le regret du CESER de ne pas avoir un regard ligne par ligne, comme cela avait été demandé fort justement.

D'autre part **les usager-ère-s n'ont rien à gagner avec la concurrence** contrairement à ce qui peut être rabâché à longueur de temps. Car l'effet stimulateur, tant vanté par les promoteurs de cette pensée unique, devrait déjà nous pousser à l'excellence opérationnelle à l'approche d'une telle menace !

Pourtant, les faits démontrent le contraire. Après l'accident mortel de Bretigny, les cheminot-e-s doivent, sans cesse, supporter l'opprobre médiatique à l'occasion des dysfonctionnements répétés de nos installations à Montparnasse et ailleurs.

Dans notre région, **nous battons cette année tous les records de suppressions de TER** avec le chiffre de 1.766 dès la fin septembre, auxquels il faut aussi rajouter 32 TGV. Pour mémoire, en 2006 nous avons fini l'année à moins de 700 TER supprimés, soit 0,64 % des trains devant circuler. Aujourd'hui, nous dépassons les 2 % avec, par exemple, des trams-trains supprimés pour cause de givre !

Pourtant, il y a 10 ans, y avait-t-il moins de sangliers dans nos campagnes, moins de feuilles en automne, moins de vent ou de neige ? Une chose est sûre, il y avait plus de cheminot-e-s à tous les postes ! L'accélération de cette dégradation a été magistralement pointée dans un courrier que nous a adressé une voyageuse régulière. Les statistiques qu'elle vient de nous faire parvenir sont édifiantes. En 2016, 15 % de ses trajets lui causaient un désagrément (retard ou surcharge du train). Cette année ce sont 31 % !!

Malheureusement, tout porte à croire aujourd'hui que **nous nous dirigeons vers l'atterrissage des grandes ambitions portées par la LOTI et la loi SRU qui ont guidé l'expansion du TER**, particulièrement sur notre région des Pays de la Loire.

A contre sens de l'histoire et des enjeux climatiques, les débats portés par les Assises de la Mobilité marginalisent les transports en commun en général et ferroviaire en particulier au profit de solution routière porté par des start-ups ! **Là encore, la loi du marché doit dominer ne laissant au ferroviaire que des liaisons rentabilisables pour des groupe privés, plus tournés vers les objectifs de productivité que sur ceux de la sécurité des circulations.** Cette

nouvelle convention TER remettra-t-elle le service ferroviaire sur le bon rail ? Nous avons la faiblesse de penser que la volonté des uns et des autres n'est pas de saborder le Service Public ferroviaire.

Comme le dit un dicton « là où il y a une volonté, il y a une voie », la Voie du Service Public !

Nous voterons l'avis.

### **QUELQUES EXPRESSIONS EN SESSION**

**UFC – Que Choisir** : approuve l'instauration du bonus malus pour sanctionner la qualité de service, mais regrette que cela se fasse globalement et pas par ligne exploitée.

Le coût d'accès au TGV peut être considéré comme élevé. Il est loin du coût marginal qu'on aurait souhaité.

L'UFC exprime des réserves sur la politique tarifaire de la Région. Le ratio recettes dépenses des TER en Pays de la Loire est au-dessus du ratio national.

**CFDT** : dénonce la politique de réduction à marche forcée des emplois.

Destinéo doit tenir compte de la fracture numérique.

Une large concertation est nécessaire avant mise en œuvre de la nouvelle grille tarifaire.

**Chambre des Métiers** : les retards fréquents, les annulations de trains provoquent l'exaspération des usager-ère-s.

**Union Sociale de l'Habitat** - Fabienne LABRETTE-MENARGER, élue sarthoise : insiste sur les retards récurrents sur la ligne Caen/Le Mans/Tours. Le retard dans les travaux d'entretien des voies pourraient amener à une désaffection de la ligne au profit de la voiture.

**Medef** : la convention est positive pour le contribuable en matière de coût et pour l'usager-ère en termes de services.

**Luc SERRANO - en tant que Président de la Commission chargée des transports** : l'enjeu est dans la qualité de services. Il faut revenir à une qualité de service acceptable pour les usager-ère-s, sinon il y aura désertion.

Personne ne comprend qu'on puisse « planter » une gare comme Montparnasse pendant 48 h.

**Roch BRANCOURT - Adjoint au Conseil Régional** :

La Région a un double objectif : améliorer le service rendu aux voyageur-se-s et rétablir l'équilibre financier.

La moitié des voyageur-se-s sont des abonné-e-s, mais contribuent à moins de 30 % des recettes. Or, le nombre d'abonné-e-s augmente et celui des occasionnel-le-s diminue, ce qui conduit le contribuable à être chaque année sollicité davantage.

On veut un effort de productivité de la part de l'opérateur.

L'évolution de la gamme tarifaire pourrait avoir un léger effet de fréquentation sur les abonné-e-s, mais devrait augmenter la fréquentation des occasionnel-le-s, qui sont très volatils vers les autres modes de transport. C'est là qu'on a un potentiel d'augmentation du trafic, en heures creuses.

La Région aurait souhaité un bonus malus par ligne, cela n'a pas pu se faire lors de la négociation. Les objectifs qualité diminuent légèrement, mais demain ils prendront la vraie qualité (trains retardés + supprimés plutôt que sur les seuls trains qui circulent).

Sur les réductions d'horaires des guichets et la dématérialisation : à ce jour, SNCF a son agenda d'évolution des guichets dans les gares et ne prend pas l'attache de la collectivité pour avancer.

Sur la ligne Caen/Le Mans/Tours : ce qu'a fait l'Etat est scandaleux, il a imposé le transfert de la ligne vers le TER sans consultation préalable de notre Région.

***VOTES : L'avis a été adopté par 64 voix pour, 6 abstentions, et 1 contre.***

Le secteur fédéral cheminot Pays de la Loire a mis en ligne un site d'informations sur le Service Public ferroviaire.

Son objectif est de donner un maximum d'appréciations, notamment sur les trains TER, aux usager-ère-s, citoyen-ne-s et cheminot-e-s.

<https://conventionterpaysdelaloire.jimdo.com/>