



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 10 septembre 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

Qualité de service des TER

Fiabilité et traitement des usagers : un sursaut s'impose

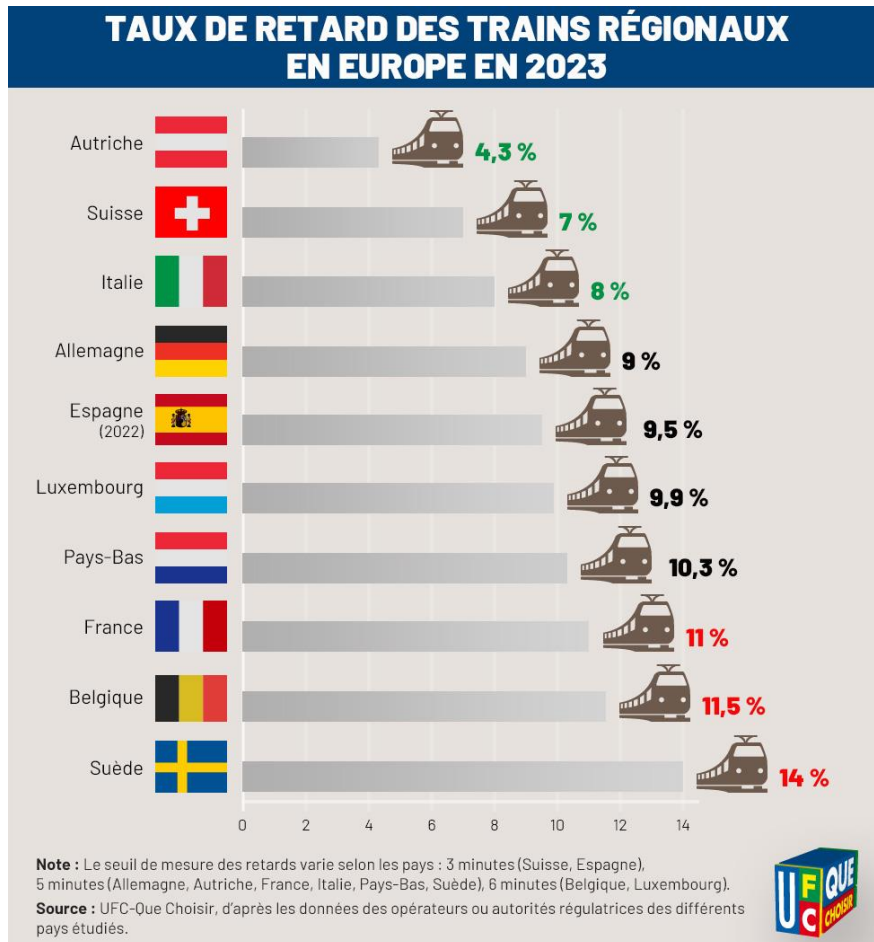
Alors que disposer d'une offre ferroviaire de qualité est indispensable pour réduire l'utilisation de la voiture individuelle dans les trajets du quotidien, l'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une nouvelle étude pointant le déficit de fiabilité des TER. Regrettant la persistance de cette situation, l'Association appelle les pouvoirs publics à enfin agir pour améliorer la situation, en renforçant les incitations à la qualité pour les transporteurs et en prévoyant une indemnisation systématique des consommateurs victimes de retards récurrents.

Les transports, enjeu majeur de la transition vers une mobilité durable

La voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 74 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 16 % des cas et les modes actifs (marche à pied et vélo) 8 %. Or, les enjeux environnementaux, mais également de pouvoir d'achat, imposent plus que jamais que tout soit mis en œuvre pour réduire le recours au véhicule individuel. À cet égard, le TER constitue une solution de transport majeure, alors que près de 67 % des Français résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare TER. Les Conseils régionaux ont la charge d'organiser les services de transports ferroviaires régionaux et ont donc une responsabilité centrale dans la qualité de l'offre TER proposée.

Près d'un TER sur cinq ne répond pas aux exigences de ponctualité

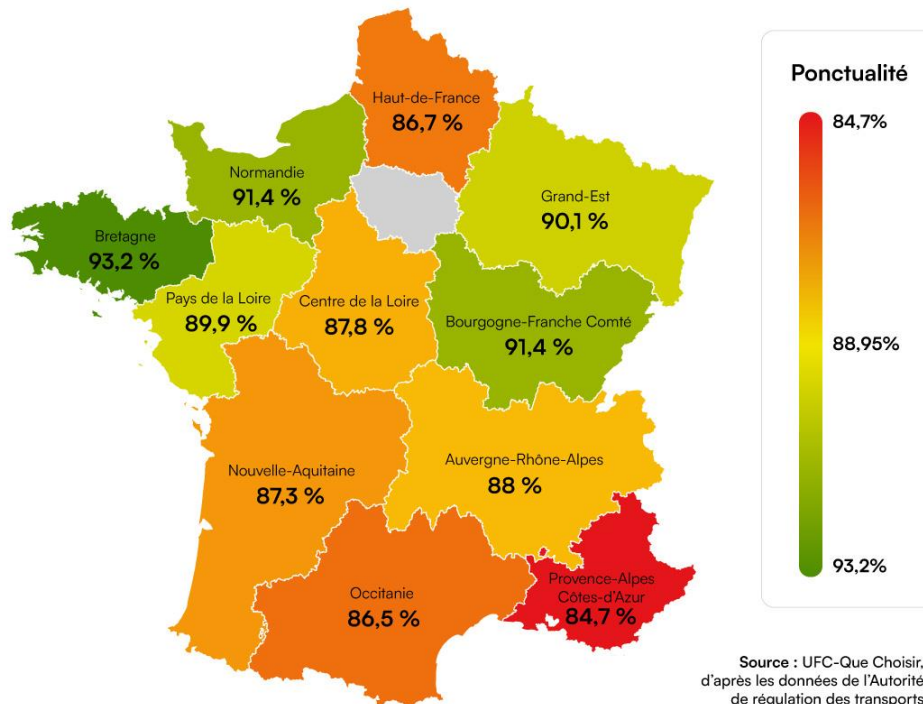
Malgré de très importants investissements réalisés par les régions depuis le début des années 2000, la qualité de service offerte par les TER est encore très loin des attentes des citoyens. En effet, l'analyse des chiffres de l'Autorité de régulation des transports effectuée par l'UFC-Que Choisir met en évidence qu'en 2023, 9,6 % des TER ont été déprogrammés ou annulés et, parmi ceux qui ont roulé, 11,2 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard, une mauvaise performance en comparaison de nos voisins européens.



Autrement dit, un usager utilisant quotidiennement le TER subit en moyenne deux annulations ou retard par semaine. Cette moyenne masque en outre de très importantes disparités régionales : par exemple, le taux de ponctualité en Bretagne est de 93,2 % lorsqu'il est de 84,7 % en Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2023.

Alors qu'on pourrait s'attendre à ce que l'exploitant ferroviaire soit incité par les Conseils régionaux à la fiabilisation des TER en étant pénalisé en cas de dysfonctionnements du service, force est de constater que ce n'est pas le cas. En effet, les malus maximaux prévus en cas de perturbations sont inférieurs à 1 % de la subvention versée chaque année à l'opérateur ferroviaire dans la quasi-totalité des régions. Comment dès lors s'étonner de n'avoir constaté jusqu'à présent aucun véritable sursaut qualitatif des TER ? En effet, la part des TER programmés qui ont satisfait aux attentes légitimes des voyageurs (à savoir : avoir circulé et être arrivés à l'heure) est de 80,1 % en moyenne en 2023, alors qu'elle était de 81,3 %, en 2019.

Ponctualité des TER en 2023



Les chiffres officiels ne traduisent pas la situation réelle des usagers

Si au cours des dernières années la transparence sur la qualité de l'offre de TER s'est améliorée, les données se montrent néanmoins encore largement incomplètes ou datées. En particulier, les données de déprogrammation sont difficiles d'accès, publiées plusieurs mois après la réalisation de l'exploitation par l'Autorité de régulation des transports et l'Autorité de qualité de service dans les transports. En effet, la SNCF publie le taux de retard et d'annulation mensuellement par région, mais ne rend pas public le nombre de déprogrammations. De plus, ces indicateurs ne sont actuellement disponibles publiquement qu'à l'échelle de la région et non de la ligne, ce qui cache de grandes disparités. Par exemple, en région Nouvelle-Aquitaine, la ligne Limoges-Brive, montre un taux de retard et d'annulation cumulé de 3,3 %, quand il s'élève à 23,4 % pour la ligne Bayonne-Tarbes. Enfin, les taux de retard moyennés actuellement publiés ne permettent pas de rendre compte des difficultés rencontrées par les usagers en heure de pointe, c'est-à-dire à des moments où ces perturbations engendrent des conséquences particulièrement préjudiciables.

À défaut de pouvoir être chiffrées, ces conséquences sont largement illustrées par les plus de 1 100 témoignages d'usagers reçus cette année par l'UFC-Que Choisir, qui relèvent des rames bondées et à la capacité insuffisante en heures de pointe, des impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards ou encore la nécessité d'utiliser un véhicule individuel pour pallier les carences des transporteurs. Dans ces conditions, il est parfaitement inacceptable et incompréhensible de constater qu'à défaut de proposer un service de qualité aux usagers, plusieurs régions ne prévoient aucune indemnisation des usagers en lien avec ces difficultés, quand d'autres prévoient un dédommagement pouvant atteindre 40 % du prix de l'abonnement.

Soucieuse de faire du TER un des pivots d'une mobilité durable en tant que solution crédible, sobre et économique pour les utilisateurs quotidiens, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics à :

- Imposer une transparence totale sur les données de fiabilité des TER, à travers la publication de l'ensemble des indicateurs de qualité à l'échelle des lignes ;
- Harmoniser et renforcer les bonus/malus relatifs à la qualité de service définis par les contrats régionaux ;



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 10 septembre 2024

- **Imposer le principe d'une indemnisation systématique des usagers en cas de retards récurrents et harmoniser les conditions d'indemnisation entre les régions en se basant sur les propositions les mieux-disantes.**