



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR
OCCITANIE
UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR
MONTPELLIER**

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Qualité de service des TER en Occitanie : 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 Occitanie publie aujourd'hui une nouvelle étude pointant le déficit de fiabilité des TER dans notre région. Regrettant la persistance de cette situation, l'Association appelle les élus régionaux à enfin agir en renforçant les incitations à la qualité de service.

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

Dans notre région, la voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 80,5 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 6,8 % des cas et le vélo 2,9 %. 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. A cet égard, le TER constitue une solution de transport majeure, alors que près de 67 % des usagers résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare TER. Le Conseil régional a la charge d'organiser les services de transports ferroviaires régionaux et a donc une responsabilité centrale dans la qualité de l'offre proposée.

Près de 25 % des trains régionaux ne répondent pas aux exigences de qualité attendues

Malgré de très importants investissements réalisés depuis le début des années 2000, la qualité de service des TER de notre région 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, 13,2 % des TER prévus dans notre région n'ont pas pris le départ et, parmi ceux qui ont roulé, 13 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard. Au global, ce sont donc 24,9 % des TER qui ne répondent pas aux exigences de qualité attendues par les usagers dans notre région. Ainsi, un usager utilisant quotidiennement le TER subit en moyenne plus de deux annulations ou retards par semaine.

Alors qu'on pourrait s'attendre à ce que l'exploitant ferroviaire soit incité par le Conseil régional 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, la région Occitanie prévoit une pénalité liée à la qualité de service faible, inférieure à 1 % de la subvention reçue chaque année par la SNCF.

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. En effet, la SNCF publie les 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 qu'à l'échelle de la région et non pas de la ligne, ce qui cache de grandes disparités. Par exemple, dans notre région, la ligne Carcassonne <> Quillan, montre un taux de retard et d'annulation cumulé de 0,8 %, quand il s'élève à 14 % pour la ligne Toulouse<> Rodez. Enfin, les chiffres de retard moyennés actuellement publiés ne permettent pas de rendre compte des difficultés spécifiquement rencontrées par les usagers en heure de pointe, c'est-à-dire à des moments où des annulations ou retards engendrent des conséquences particulièrement préjudiciables.

A défaut de pouvoir être chiffrées, ces conséquences sont illustrées par les témoignages d'usagers reçus cette année par l'UFC-Que Choisir concernant notre région, 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 de conserver un véhicule individuel pour pallier les carences du service.

« Train rempli. Les gens sont serrés. Les allées sont remplies de voyageurs debout. Pas assez de passage de trains aux heures de pointe. Des fois, il y a des trains avec peu de wagons. » Usager du Sète – Montpellier

« Retard au travail, je combine train et vélo. Il m'arrive de devoir revenir à mon domicile puis de prendre la voiture pour aller travailler ou alors je me retrouve sans train le soir et mon conjoint doit venir me chercher. Nombreux retards et trains bondés il est dommageable de payer un abonnement pour voyager debout. » Usager du Gaillac-Toulouse

Dans ces conditions, il est parfaitement inacceptable et incompréhensible de constater qu'à défaut de proposer un service de qualité aux usagers, notre région ne prévoit aucune indemnisation des usagers en cas de perturbation du trafic, quand d'autres régions prévoient un dédommagement des abonnés 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 Occitanie 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***
- ***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***

Contact :

Téléphone :