



TER OCCITANIE : UNE QUALITE DE SERVICE TOUJOURS PROBLEMATIQUE



octobre 2024

UFC-QUE CHOISIR • Service des études • <http://www.quechoisir.org>

I. Le transport ferroviaire régional, un instrument central de la transition des mobilités quotidiennes

1. La mobilité quotidienne encore trop tournée vers la voiture

Dans les déplacements du quotidien, que ce soit à l'échelle du département ou de la région, le recours à la voiture reste écrasant. Cette dernière assure 80,5 % 78,3 % des déplacements domicile-travail dans la région¹. Les transports en commun (tous modes confondus) en réalisent 6,8 %, et le vélo 2,9 %. L'utilisation de la voiture pour les déplacements domicile-travail est supérieure à la moyenne nationale en Occitanie (73 %). Corolairement, l'utilisation des transports en commun et du vélo sont inférieurs (respectivement 16 et 3 %)^{2,3}.

Alors que 67 % des Français résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare, la marge de progression du transport collectif est réelle. Cette progression est indispensable tant du point de vue environnemental (pour favoriser des modes de déplacement peu émetteurs de CO₂) que du point de vue budgétaire, puisque la voiture est nettement plus coûteuse pour les voyageurs que les transports publics.

2. Les Conseils régionaux, autorités organisatrices des transports

En 2002, les régions ont été désignées Autorités organisatrices des transports. Ainsi, elles organisent et financent les services de trains express régionaux (TER) ou les offres de substitution par la route. Elles décident de l'étendue de l'offre (gares desservies, horaires, fréquence), de la politique tarifaire (prix des billets, prix des abonnements, éventuelles politiques de réduction ciblées, indemnités des voyageurs lorsque le service est dégradé), des exigences de ponctualité et de qualité de service et des bonus/malus ou pénalités à l'exploitant correspondants. Elles financent également le matériel roulant.

Pour exécuter le service ferroviaire régional, les régions passent des conventions d'exploitation avec un opérateur ferroviaire. La région Occitanie a ainsi récemment conclu une nouvelle convention avec la SNCF pour l'exploitation de ses trains régionaux entre 2024 et 2033. Ce contrat pluriannuel prévoit les modalités détaillées de l'offre mais également le financement public qui y est associé. Les TER de la région Occitanie ont été subventionnés à hauteur de 78 % de leur chiffre d'affaires en 2022, stable par rapport à 2019⁴. La région consacre ainsi 326 millions d'euros par an à l'exploitation des TER.

¹ Source : Insee

² INSEE, La voiture reste majoritaire pour les déplacements domicile-travail, même pour de courtes distances, INSEE Première N° 1835, janvier 2021

³ Autorité de régulation des transports, Le transport de voyageurs en France, Etat des lieux des mobilités courte et longue distance (volume 2) : Evolutions des mobilités depuis 2008 et pendant la crise sanitaire au regard de leur impact environnemental, décembre 2022

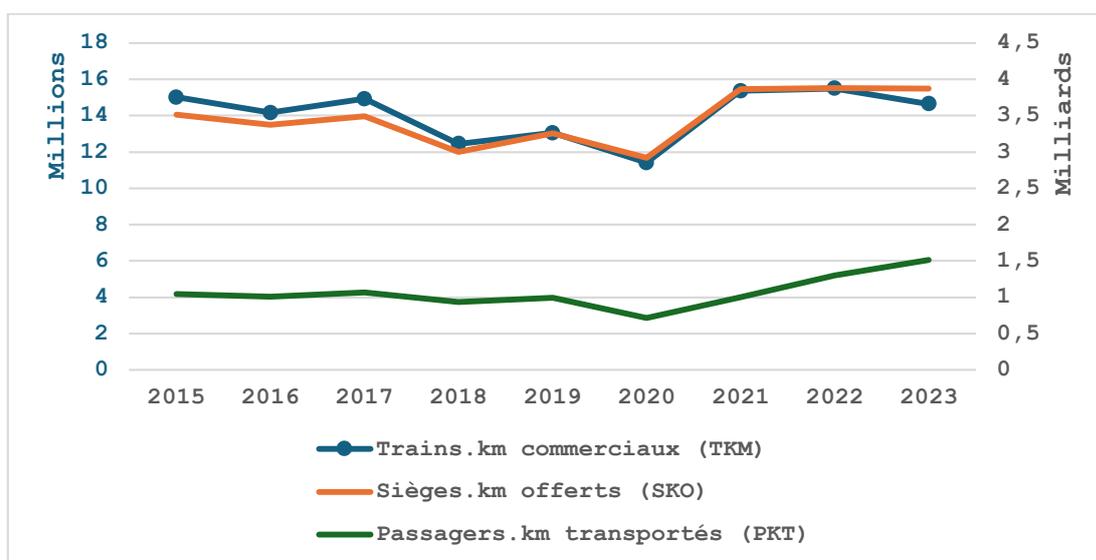
⁴ Source : Autorité de régulation des transports

II. Une qualité de service loin de répondre aux attentes des usagers

1. Une demande latente qui s'exprime grâce à une légère augmentation de l'offre

En Occitanie, l'offre TER a baissé de 2,4 % entre en termes de trains.kilomètres offerts mais augmenté de 10,2 % en termes de sièges.kilomètres offerts entre 2015 et 2023. La fréquentation a également augmenté de 44,5 % sur la même période.

Figure 1 : Offre et demande TER dans la région Occitanie entre 2015 et 2023



Source : UFC-Que Choisir, d'après les données de l'Autorité de régulation des transports

Ainsi, alors que l'offre a légèrement baissé depuis 2015, passant de 15 millions de trains-kilomètres de TER en 2015 à 14,7 millions de trains-kilomètres en 2023. La fréquentation a nettement progressé, passant de 1 milliard de voyageurs-kilomètres en 2015 à 1,5 milliard en 2023. Cette évolution de la demande permet à nouveau de souligner, comme dans notre précédente étude, **qu'il existe bien une appétence des voyageurs pour les TER.**

Malheureusement, à ce jour, toutes les conditions ne sont pas réunies pour permettre un regain de fréquentation. D'une part, tout n'est pas mis en œuvre pour faciliter l'intermodalité vélo-train, que ce soit par des aménagements sécurisés vers les gares, du stationnement en gare en quantité suffisante, ou par l'embarquement des vélos dans les trains. D'autre part, et c'est le cœur de la présente étude, la qualité de service – à travers le prisme ponctualité – est loin d'être au rendez-vous et la piètre qualité de service constatée sur de nombreuses lignes TER agit immanquablement comme un frein à l'adoption de ce transport par les consommateurs.

2. Le déficit de ponctualité est le point noir des TER

Pour traduire la fiabilité de l'offre de TER, trois éléments sont pris en considération. Les trains déprogrammés, les trains annulés, et les trains en retard.

La différence entre trains déprogrammés et trains annulés tient à la classification des trains qui ne roulent pas : s'ils sont annulés la veille avant 16h, ils ne sont pas considérés comme annulés, mais comme déprogrammés. Si, pendant des années, ces derniers chiffres ont été un secret bien gardé, le travail de transparence statistique mené par l'Autorité de régulation des transports (ART) a permis de faire toute la lumière sur ces « déprogrammations », annulations bien réelles pour les usagers, mais jusqu'alors absentes des statistiques. D'ailleurs, cet indicateur de déprogrammation est toujours absent des bases de données mises à disposition par la SNCF⁵. Pourtant, ce sont bien, et de loin, les trains déprogrammés qui sont les plus nombreux, notamment car les trains supprimés lors des grèves sont dans leur grande majorité comptabilisés comme déprogrammés et non comme annulés.

Source : Autorité de régulation des transports

	Région Occitanie	Moyenne France
Taux de déprogrammation	10,1 %	7,4 %
Taux d'annulation	3,2 %	2,2 %
Total de trains supprimés (données pour 2023)	13,2 %	9,6 %

En 2023, 13,2 % des TER ont été déprogrammés ou annulés. Les trains déprogrammés sont les plus nombreux (10,1 %, contre 3,2 % pour les trains annulés). 2023 voit une augmentation du nombre de trains déprogrammés (1 point) et une augmentation du nombre de trains annulés (1,3 point) par rapport à la moyenne 2019-2022 (hors 2020).

⁵ <https://ressources.data.sncf.com/pages/accueil/>

Les causes de ces annulations n'ont pas encore été rendues publiques pour l'année 2023. Pour l'année 2022, qui enregistrait des performances bien supérieures, les annulations de dernière minute relevaient de défaillances sous la responsabilité de l'entreprise ferroviaire à hauteur de 56 % dans la région Occitanie (63 % au niveau national). Le reste des annulations de dernières minutes s'expliquait essentiellement par des causes externes, comme les événements météorologiques, pour 29 % (28 % au niveau national). Quant aux défaillances de l'infrastructure, elles étaient à l'origine de 12 % des annulations de dernières minutes (8 % au niveau national).

	Région Occitanie	Moyenne France
Trains à retard à l'arrivée (5 minutes ou plus, en 2022)	13,5%	11,2 %

Source : Autorité de régulation des transports

Concernant les retards, la situation n'est pas plus brillante, avec 13,5 % des TER qui sont arrivés en retard⁶ à destination en Occitanie en 2023, en augmentation (1,9 point) par rapport à la moyenne 2019-2022 (hors 2020). Les retards de plus de 15 minutes et de plus de 30 minutes représentent respectivement 6 % et 3 % des trains ayant circulé.

Les causes de ces retards n'ont pas encore été rendues publiques pour l'année 2023. Pour l'année 2022, qui enregistrait des performances supérieures, ces retards étaient dus pour 50 % à l'entreprise ferroviaire (33 % à des causes internes à l'entreprises et pour 17 % au matériel roulant) contre respectivement 48, 32 et 16 % au niveau national. Le reste des retards s'expliquait essentiellement par des défaillances de l'infrastructure (21 %, contre 16 % au niveau national) et des causes internes au gestionnaire d'infrastructures, SNCF Réseau (7 %, contre 9 % au niveau national). Les causes externes, comme les événements météorologiques, étaient la cause de 18 % des retards (contre 15 % au niveau national).

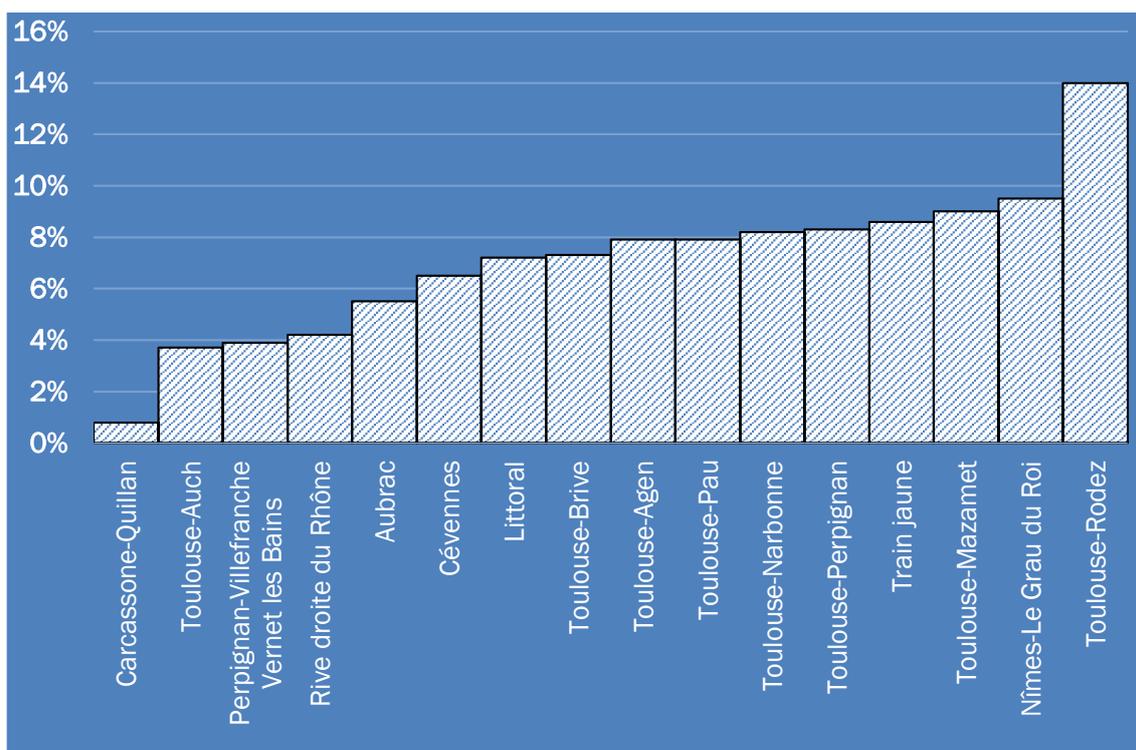
A l'arrivée, si l'on tente de calculer la part des trains programmés qui ont satisfait aux attentes légitimes des voyageurs (à savoir : avoir circulé, et être arrivé à l'heure), le taux de fiabilité réelle des TER de la région Occitanie s'élève à 75,1 % en 2023 (contre 74,6 % en 2019 et 88 % en Midi-Pyrénées et 85,8 % en Languedoc-Roussillon en 2014). La fiabilité des TER s'améliore donc en 2022 par rapport à 2019 mais se dégrade par rapport à 2014. Cela place la région Occitanie en dixième et avant-dernière en matière de qualité de service des régions étudiées en 2023. En moyenne, en 2023, un abonné au TER qui prend le train deux fois par jour en semaine subira donc plus de deux annulations ou retards par semaine, soit plus de neuf par mois.

⁶ Seuil de 4 minutes 59 secondes

3. Des performances très hétérogènes entre lignes

Ces moyennes régionales cachent en réalité une qualité de service très contrastée au sein même de la région Occitanie selon les lignes. Le graphique ci-dessous montre la performance des différentes lignes (taux de retard et d'annulation en 2023). Il sous-estime toutefois les difficultés des consommateurs, puisque les chiffres ne tiennent pas compte des déprogrammations.

Figure 2 : Taux de retard et d'annulation cumulés des lignes de la région Occitanie en 2023



Source : UFC-Que Choisir, d'après [Le Parisien](#)

Ainsi, nous pouvons noter que la ligne la moins perturbée, Carcassonne <> Quillan, montre un taux de retard et annulation cumulé de 0,8 %, quand il s'élève à 14 % pour la ligne Toulouse<> Rodez.

L'UFC-Que Choisir a recueilli près de 35 témoignages d'usagers du TER dans la région Occitanie, dont 31 % l'utilisent tous les jours. 6 % d'entre eux rencontrent des perturbations tous les jours et 31 % d'entre eux plusieurs fois par semaine.

Les témoignages récoltés permettent de prendre conscience des conséquences de cette mauvaise qualité de service pour les usagers.

Précisons tout d'abord, qu'au-delà des perturbations, de nombreux témoignages rapportent le manque d'information ou de fiabilité de l'information transmise aux voyageurs subissant un service perturbé, une situation amenant stress et vérification permanente de l'application mobile dédiée.

« Il ne se passe pas une semaine sans aléa. Chaque matin lorsque le réveil sonne, le premier réflexe est de regarder sur le site TER Occitanie si le train pour aller travailler n'est pas retardé ou carrément supprimé. [...] » Usager du Saverdun – Toulouse

« Le site sncf-connect n'est pas souvent à jour. Les annulations sont annoncées une fois arrivée à la gare. Idem pour les retards. Obligée de regarder l'application le soir avant de se coucher, et 1er geste du matin ! Obligée durant toutes les vacances scolaires de se lever plus tôt, car mon train supprimé. Et celui du soir aussi. Heureusement que je télétravaille 2 à 3 jours par semaine, sinon l'amplitude des journées est trop importante. » Usager du Longages-Noé – Toulouse

Parallèlement à cela, les conditions de voyages peuvent être très difficiles : debout, serrés. Des situations pénibles, souvent associés à l'annulation ou au retard d'un train, ou encore à une offre estimée comme chroniquement sous-dimensionnée.

« 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

« [...] Autre problème : des trains régulièrement bondés, jour après jour, donc preuve que ce n'est pas un manque d'anticipation occasionnel. Pour le transport de vélos : c'est la croix et la bannière et une vraie galère avec des trains bondés. » Usager du Gaillac-Toulouse

Au-delà de ce ras-le-bol, les conséquences sur la vie quotidienne sont difficiles à accepter. La nécessité d'utiliser sa voiture de manière inopinée, voire d'y revenir de manière périodique quand le service est trop dégradé, sont relevés.

« J'ai arrêté mon abonnement car je finissais par prendre ma voiture, donc au final double coup, puis au moment de partir en voiture gros bouchons (ex.: levée 06h00 pour prendre un train à 7h mais annulé puis celui de 7h25 annulé, donc prendre sa voiture à 7h40 et arriver au travail à pratiquement 9h00) » Usager du Ax les thermes – Toulouse

« Retard au travail, je combine train et vélo il m'arrive de devoir revenir à mon domicile puis 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

4. Des incitations financières à la qualité de service à renforcer

Les TER de la région Occitanie sont subventionnés à hauteur de 78 % de leur chiffre d'affaires en 2022. La région consacre ainsi 326 millions d'euros par an pour l'exploitation des TER. Payeurs, les Conseils régionaux sont donc les décideurs, y compris sur de nombreux aspects qui concernent directement les voyageurs : définition des horaires et des fréquences, exigences sur la ponctualité et la qualité de service, bonus/malus ou pénalités à l'exploitant en cas de retards trop fréquents, dispositifs d'indemnisation des voyageurs abonnés quand le service est dégradé sur une longue période, etc.

Dans le cadre de cette étude, nous avons analysé dans le détail l'ensemble des conventions liant les régions aux exploitants de lignes, pour déterminer dans quelle mesure ces conventions incitaient les transporteurs à accroître leur qualité de service. Le tableau ci-dessous résume les bonus-malus relatifs à la qualité de service (retards et annulations)⁷, ainsi que les réfections de charges prévues en cas de non-exécution du service, dans les conventions actuellement à l'œuvre.

⁷ A noter, ce malus ne représente pas l'ensemble du malus applicable au titre de l'exécution du service de transport ferroviaire. Des malus complémentaires peuvent être prévus s'agissant de l'information voyageurs, de l'emport, de la propreté ou encore de la satisfaction générale des voyageurs.



Tableau 1 : Incitations financières à la qualité de service prévues par les différentes conventions régionales

Région	Date de la convention	Malus maximal au titre de la qualité de service (€/an)	Part du malus maximal au titre de la qualité de service par rapport à la subvention régionale (montant 2022) (%)	Montant appliqué au titre de la réfaction de charges en cas de non-exécution du service (€/train-kilomètre supprimé)
Auvergne-Rhône-Alpes	2024-2033	500 000	0,09	Annexe confidentielle
Bourgogne-Franche-Comté	2023-2032	1 000 000	0,40	Entre 1,15 et 11,2
Bretagne	2024-2033	250 000	0,25	Entre 2 et 5
Centre-Val de Loire	2022-2031	1 000 000	0,44	Entre 1,9 et 3,5
Grand-Est	2024-2033	370 000	0,07	Entre 3,01 et 3,9
Hauts-de-France	2019-2028	500 000	0,09	3
Normandie	2024-2033	925 000	0,49	Entre 3,2 et 5
Nouvelle-Aquitaine	2024-2030	2 950 000	9,34	Entre 2,2 et 4,2
Occitanie	2023-2032	400 000	0,12	Entre 1,7 et 7,3
Pays de la Loire	2022-2031	Annexe confidentielle	Annexe confidentielle	Entre 0,4 et 3
Provence-Alpes-Côte d'Azur	2024-2033	900 000	0,32	Entre 1,5 et 34,9

Les contrats passés entre les régions et les exploitants ferroviaires prévoient des subventions d'exploitation principalement fixes. La région Occitanie montre un malus maximal lié à la qualité de service relativement faible par rapport à la subvention octroyée par la région (0,12 %).

En somme, l'incitation faite à la SNCF d'améliorer la régularité des trains régionaux est bien trop faible pour être efficace. La région Occitanie pourrait donc se montrer plus exigeante en matière de qualité de service, considérant les problèmes relevés précédemment.

I. Des conditions générales d'utilisation du service de transport ferroviaire régionales très disparates

1. Indemnisations en cas de perturbation, la région mauvaise élève

La disparité entre régions se retrouvent également en ce qui concerne les indemnisations en cas de perturbations du trafic. Le tableau ci-dessous les résume pour les 11 régions étudiées :



Tableau 2 : Dédommagements prévus en cas de perturbations pour les services de transport ferroviaires régionaux



Auvergne-Rhône-Alpes

Aucune indemnisation prévue*

Bourgogne-Franche-Comté

Pour les abonnés mensuels :

- Dédommagement de 25% du prix de l'abonnement mensuel si 20% des trains de la ligne déclarée subissent une situation dégradée (retard supérieur à 15 minutes ou suppression) au cours du mois (par virement bancaire). Ce dédommagement n'est pas valable pour les abonnements achetés au guichet

Pour les voyageurs occasionnels :

- Remboursement intégral du billet à compter d'un retard supérieur à 60 minutes (bon d'achat ou virement bancaire)

Bretagne

Pour les abonnés annuels :

- Dédommagement de 20% du prix de l'abonnement payé mensuellement si les trains de la ligne déclarée subissent cinq situations dégradées (retard supérieur ou égal à 10 minutes ou suppression) au cours du mois (réduction sur le mois M+2)

Centre-Val de Loire

Pour les abonnés annuels et mensuels :

- Dédommagement de 30% du prix de l'abonnement mensuel ou payé mensuellement si 15 % des trains de la ligne déclarée subissent une situation dégradée (retard supérieur à 10 minutes ou suppression) au cours du mois (par virement bancaire ou réduction sur le mois M+1).

Pour les voyageurs occasionnels :

- Billet « Rémi » : Remboursement intégral du billet au guichet en cas de suppression
- Billet « Remi Express »⁸ :
 - Remboursement en bon d'achat intégral au guichet en cas de suppression
 - Remboursement en bon d'achat de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 30 minutes et 2 heures
 - Remboursement en bon d'achat de 50 % du prix du billet pour un retard compris entre 2 et 3 heures
 - Remboursement en bon d'achat de 75 % du prix du billet au-delà de 3 heures de retard

Grand-Est

Aucune indemnisation prévue*

Hauts-de-France

⁸ Lignes Paris - Bourges - Montluçon ; Tours - Orléans - Paris ; Paris - Montargis - Nevers

Pour les abonnés annuels ou mensuels :

- Dédommagement de 20 % du prix de l'abonnement mensuel si les trains de la ligne déclarée accusent un taux de régularité à 6 minutes inférieur à 87 % durant deux mois consécutifs (par virement bancaire ou bon d'achat ou réduction sur le mois M+1). L'abonné doit avoir circulé au moins 16 jours chacun des deux mois.

Normandie

Pour les abonnés annuels :

- Dédommagent de 15 % du prix de l'abonnement mensuellement si les trains de la ligne déclarée subissent quatre situations dégradées (retard supérieur à 30 minutes ou suppression) au cours du mois (réduction appliquée sous 70 jours)

Pour les voyageurs occasionnels :

- Remboursement en bon d'achat de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 30 minutes et 1 heure et 59 minutes
- Remboursement en bon d'achat de 50 % du prix du billet pour un retard compris entre 2 heures et 2 heures et 59 minutes
- Remboursement en bon d'achat de 75 % du prix du billet pour un retard au-delà de 3 heures

Nouvelle-Aquitaine

Pour les abonnés annuels :

- Dédommagement de 20 % du prix de l'abonnement suivant si les trains de la ligne déclarée subissent entre huit et onze situations dégradées (retard de plus de 15 minutes ou suppression) au cours du mois (réduction sur le mois M+1)
- Dédommagement de 30 % du prix de l'abonnement si les trains de la ligne déclarée subissent entre douze et quinze situations dégradées
- Dédommagement de 40 % du prix de l'abonnement si les trains de la ligne déclarée subissent plus de quinze situations dégradées

Occitanie

Aucune indemnisation prévue*

Pays de la Loire

Pour les abonnés annuels :

- Dédommagement de 20 % du prix de l'abonnement suivant si les trains déclarés subissent au moins huit retards mensuellement (retard de plus de 10 minutes) au cours du mois (réduction sur le mois M+1)

Pour les abonnés mensuels ou hebdomadaires :

- Dédommagement de 15 % du prix de l'abonnement si les trains de la ligne déclarée subissent au moins huit retards au cours du mois ou deux retards hebdomadairement (retard de plus de 10 minutes remboursement en bon d'achat)

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Pour les abonnés annuels et mensuels :

- Dédommagement de 20 % du prix de l'abonnement mensuel si les trains déclarés subissent au moins huit situations dégradées (retard supérieur à 15 minutes ou suppression) au cours du mois (par virement bancaire sous M+70 jours)

Le tableau ci-dessus montre la grande variabilité des conditions de dédommagements pour les voyageurs utilisant les services de transport régionaux selon les régions. Toutefois, la région Occitanie, comme la région Auvergne-Rhône-Alpes et Grand Est, ne prévoient aucun dédommagement en cas de perturbation, y compris pour les abonnés au service. Cela fait de notre région une des moins avantageuse en matière d'indemnisation en cas de perturbations.

2. Réductions grâce aux cartes SNCF, la carte Avantage Adulte n'est pas prise en compte

De la même manière, difficile de se repérer dans les réductions qu'apportent les cartes Avantage et Liberté de la SNCF. Le tableau ci-dessous résume les avantages en question.



Tableau 3 : Réductions octroyées par les Cartes Avantage (Adulte, Jeune et Sénior) et Liberté selon les régions

Auvergne-Rhône-Alpes	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : entre 25% et 50% de réduction sur le billet selon le calendrier Voyageurs • Carte Liberté : 25 % de réduction sur le billet
Bourgogne-Franche-Comté	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte : Pas de réduction • Carte Avantage Jeune/Sénior : entre 25% et 50% de réduction sur le billet selon le calendrier Voyageurs • Carte Liberté : Pas de réduction
Bretagne	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : 30 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : 50 % de réduction sur le billet
Centre-Val de Loire	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte : Pas de réduction • Carte Avantage Jeune/Sénior : 25 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : Pas de réduction
Grand-Est	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : 25 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : 25 % de réduction sur le billet
Hauts-de-France	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : 25 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : 25 % de réduction sur le billet
Normandie	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : 30 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : 50 % de réduction sur le billet
Nouvelle-Aquitaine	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte : Pas de réduction • Carte Avantage Jeune/Sénior : entre 25% et 50% de réduction sur le billet selon le calendrier Voyageurs • Carte Liberté : 50 % de réduction sur le billet
Occitanie	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte : Pas de réduction • Carte Avantage Jeune/Sénior : entre 25% et 50% de réduction sur le billet selon le calendrier Voyageurs • Carte Liberté : 25 % de réduction sur le billet
Pays de la Loire	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : 30 % de réduction sur le billet • Carte Liberté : 50 % de réduction sur le billet
Provence-Alpes-Côte d'Azur	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Avantage Adulte/Jeune/Sénior : Pas de réduction • Carte Liberté : Pas de réduction

Le tableau ci-dessus présente la forte variabilité des réductions permises par les cartes Avantage et Liberté de la SNCF, rendant le système peu lisible pour les consommateurs, notamment en cas de correspondance entre trains nationaux et régionaux. La carte Avantage Adulte, la plus courante, n'offre aucune réduction en région Occitanie qui permettent d'accéder à une réduction entre 25 et 50 %. S'agissant de la Carte Liberté, elle permet une réduction de 25 %, une situation intermédiaire par rapport aux autres régions françaises. L'Occitanie se situe ainsi dans une position moyenne matière de prise en compte des cartes de réduction nationale, avec toutefois une limite notable concernant la prise en compte de la carte Avantage Adulte.



Les demandes de l'UFC-Que Choisir

L'augmentation récente (2021-2022) de l'offre le prouve : il est possible d'augmenter massivement la fréquentation des trains régionaux. Cette dynamique doit se poursuivre avec pour objectif l'augmentation de 50 % de la fréquentation des TER d'ici à 2030 par rapport à 2019, comme nous l'avons connu après la régionalisation. Cela permettrait d'atteindre 23 milliards de voyageurs.kilomètres par an en France. Un objectif à la fois réaliste, atteignable et souhaitable.

Souhaitable pour l'environnement, augmenter de 50 % la fréquentation des TER, dans l'hypothèse où les voyageurs supplémentaires seraient d'anciens automobilistes, permettrait d'économiser 0,74 million de tonnes de CO₂ par an⁹, soit l'équivalent des émissions liées au transport de plus de 300 000 personnes !

Souhaitable, mais aussi réaliste. En effet, le taux d'occupation moyen des TER français était de 29 %¹⁰ en 2022. A offre inchangée, une augmentation de 50 % de la fréquentation amènerait ce taux moyen à 43,5 %, encore loin du taux d'occupation des TGV (72 %) ou même des Intercités (60 %) ¹⁰. Si certaines lignes déjà trop fréquentées nécessitent un renfort d'offre d'urgence aux heures de pointe, la majorité de ces nouveaux utilisateurs du TER pourrait s'insérer dans l'offre actuelle, à coût inchangé pour le système ferroviaire.

Ainsi, pour faire du TER une réelle option de mobilité au quotidien, l'UFC-Que Choisir demande :

1. L'accès public aux données de qualité de service et de fréquentation complètes par ligne

Les données sur la qualité de service des TER se montrent incomplètes ou difficilement comparables selon les sources. En particulier, les données de déprogrammation sont difficiles d'accès, publiées entre un et deux ans après la réalisation de l'exploitation par l'Autorité de régulation des transports et l'Autorité de qualité de service dans les transports. La SNCF publie quant à elle le taux de retard et d'annulation mensuellement, mais ne rend pas public le nombre de déprogrammations. Par ailleurs, ces différents indicateurs renvoient à des méthodologies de calcul différentes selon l'organisation les produisant. De plus, ils ne sont actuellement disponibles publiquement qu'à l'échelle de la région et non pas de la ligne, ce qui cache, comme nous l'avons relevé, de grandes disparités. Enfin, le niveau de fréquentation, ainsi que les causes de retard par ligne manquent également cruellement pour la réalisation d'une analyse renseignée de l'exploitation des TER.

L'UFC-Que Choisir demande donc au législateur d'agir pour que les données de retards, d'annulations, de déprogrammations, de fréquentation, ainsi que les causes de retards soient disponibles par ligne et par région mensuellement depuis un portail d'accès dédié à ces données. De plus, les méthodologies de production des différents indicateurs doivent être harmonisées entre les différents producteurs de données.

⁹ D'après la base empreinte et l'empreinte carbone des Français estimés par l'[ADEME](#)

¹⁰ Autorité de régulation des transports, Le marché du transport ferroviaire en 2022, février 2024

2. Le renforcement des incitations à la qualité de service définies par la région à destination des exploitants ferroviaires, afin de permettre l'amélioration de la fiabilité des TER et en faire une solution crédible pour les utilisateurs quotidiens

Les transports ferroviaires régionaux sont très largement subventionnés par les Conseils régionaux (environ trois-quarts des coûts d'exploitation). Or, actuellement, les contrats passés entre les régions et les exploitants ferroviaires prévoient des subventions d'exploitation principalement fixes, indépendantes de la qualité du service offerte aux voyageurs. Dans la plupart des régions, moins de 1 % de la subvention est variable en fonction de critères liés à la ponctualité et aux annulations.

En conséquence, l'incitation faite aux transporteurs pour améliorer la régularité des trains régionaux est trop faible pour être efficace, et les performances médiocres des TER perdurent.

L'UFC-Que Choisir demande aux élus régionaux d'instaurer, dans les contrats de délégation de service public ferroviaire régional, une modulation à hauteur de 3 % des subventions d'exploitation attribuées aux exploitants ferroviaires en fonction de leurs performances au regard des objectifs de qualité de l'exploitation. L'UFC-Que Choisir demande également au législateur d'œuvrer en ce sens. Ces objectifs devront porter en priorité sur des critères de régularité, notamment aux heures de pointe.

3. L'harmonisation des conditions générales de vente, dont les indemnisations en cas de trafic perturbé, selon des standards satisfaisant les attentes des consommateurs

- a. Prévoir des indemnisations financières pour les abonnés et les voyageurs occasionnels en cas de trafic perturbé

Les utilisateurs du TER peuvent rencontrer des problèmes de régularité récurrents sur certaines lignes TER. L'accumulation des retards ou la multiplication des annulations sont préjudiciables et nécessitent un geste commercial en faveur des abonnés pour maintenir l'attractivité des transports collectifs. Ces situations ne sont pas sécurisées juridiquement et dépendent des contrats entre les autorités organisatrices et les exploitants. Ainsi, l'UFC-Que Choisir constate que les indemnisations en cas de trafic perturbé sont variables d'une région à une autre, que ce soient pour les abonnés ou pour les utilisateurs occasionnels.

L'UFC-Que Choisir demande aux élus régionaux de prévoir, dans les contrats de délégation de service public ferroviaire régional des dispositions contraignant les transporteurs à verser aux abonnés TER une indemnisation lorsqu'une situation dégradée est subie. L'UFC-Que Choisir demande également au législateur d'œuvrer en ce sens. Un remboursement de 30 % du prix de l'abonnement à partir de cinq situations perturbées (retards de plus de 10 minutes ou annulations) se produisant en 1 mois calendaire ou 4 semaines consécutives sur la ligne TER de l'abonné apparaît comme une compensation juste. Pour les voyageurs occasionnels, un remboursement de 25 % du prix du billet à partir de 30 minutes de retard et un remboursement total au-delà d'une heure de retard constitue une proposition intéressante pour les voyageurs considérant les politiques déjà mises en place dans certaines régions. Le montant de ces indemnisations doit être supporté financièrement par le transporteur seul.

- b. Mettre en cohérence les réductions obtenues grâce aux cartes Avantage et Liberté de la SNCF dans toutes les régions

Les cartes de réductions « commerciales » de la SNCF, cartes Avantage (jeune, adulte, senior) et carte Liberté, offrent un niveau de réduction variable selon les régions sur les trajets en TER. Celui-ci s'élève jusqu'à 50 % de réduction, mais peut aussi être inexistant. En effet, en application de la liberté tarifaire prévue par la loi, les régions fixent souverainement le prix des trajets des TER et le pourcentage des réductions offertes par les cartes de réduction SNCF. Ces différences ne contribuent pas à une information aisée des voyageurs sur les tarifs ferroviaires.

Sans remettre en cause le principe légal de la liberté tarifaire régionale, il serait intéressant pour les voyageurs que les régions se concertent afin que le taux de réduction applicable aux TER soit similaire entre les régions et que le taux de réduction soit favorable aux voyageurs titulaires de cartes, soit 30 % de réduction fixe ou 25 à 50 % de réduction variable grâce à l'ensemble des cartes Avantage et 50 % de réduction grâce à la carte Liberté, conformément aux règles définies dans plusieurs régions.

En outre, ces propositions devront s'adapter à la future pluralité d'opérateurs ferroviaires dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.

L'UFC-Que Choisir demande donc aux élus régionaux de prévoir et au législateur d'œuvrer à une application homogène des réductions offertes par les cartes « commerciales » Avantage et Liberté de SNCF Voyageurs sur les TER, ce qui permettrait une amélioration de la lisibilité tarifaire et un taux de réduction plus favorable sur les trajets régionaux, favorisant l'usage du train.