

**AVIS SUR LA REVOYURE DE LA CONVENTION TER 2014-2020
« POUR UN SERVICE PLUS CLAIR, PLUS EFFICACE ET MOINS CHER »**

AVIS DU BUREAU DU 14 MAI 2018

Rapporteur : Jean-Louis CORVAISIER

Le CESER salue les négociations engagées entre le Conseil régional et SNCF qui permettent d'aboutir à des améliorations au regard de la convention actuelle. Un certain nombre de propositions formulées par le CESER dans sa contribution de juin 2017 ont été prises en compte dans le cadre de la revoiture, même si certains chantiers restent ouverts.

La Région veut, à travers cette convention, s'engager vers une dimension plus commerciale afin d'amplifier la fréquentation du réseau régional de transports publics ; ceci est en accord avec l'engagement de la Région en termes d'aménagement du territoire et conforme aux objectifs de transition énergétique.

I – LA QUALITÉ DE SERVICE

Les meilleures pénalités sont celles que l'on ne verse pas... Rendre aux usagers du train un service de qualité, assurer la ponctualité, encourager un report modal de la voiture vers le train pour des questions environnementales sont des objectifs majeurs.

La différence de qualité de service entre les TER et TET (Intercités) devra progressivement s'estomper. Le CESER juge positif les objectifs de ponctualité fixés pour les 3 prochaines années sur les TET et la convergence déjà affichée des attendus.

Comme la Région, le CESER s'étonne que SNCF ait pu proposer en première intention des objectifs inférieurs à ceux initialement négociés. Ces objectifs de qualité étaient « inacceptables » au vu des attentes, des besoins des usagers et des habitants de la région.

Il est cependant regrettable qu'in fine, l'objectif de ponctualité reste identique à 2017 (92,7 %) sans aucune évolution sur les 3 prochaines années, même si le CESER est bien conscient que les derniers points sont souvent les plus difficiles à gagner, notamment à cause des nécessaires travaux d'infrastructures.

L'objectif de réalisation de l'offre continue de progresser, ce qui est en accord avec les besoins essentiels des usagers (le plus pénalisant pour un usager étant un train supprimé en opérationnel, c'est à dire un train prévu à la circulation mais supprimé au dernier moment).

Le CESER note que des schémas directeurs, pour chaque ligne, devraient être réalisés prochainement par SNCF Réseau et SNCF Mobilités afin de définir les actions les plus pertinentes pour améliorer la qualité de service. Il est souhaité que le CESER en soit destinataire afin de parfaire ses analyses et propositions.

II – LE DROIT DES USAGERS

L'élargissement des indemnisations aux usagers quotidiens des 3 lignes TET constitue une nette amélioration. De même, les services de substitution en cas de travaux sont à favoriser pour le confort des usagers.

La plupart des objectifs de qualité en gare et à bord des trains augmentent. Cependant, si les objectifs fixés par la Région ont été systématiquement atteints par SNCF Mobilités ces dernières années, comme le CESER l'avait pressenti dans sa contribution de 2017, il semble que SNCF ait relâché ses efforts en 2016 : le référentiel de qualité des trains a ainsi diminué d'un point par rapport à 2015. Le niveau de qualité ressenti par l'utilisateur a diminué, alors que SNCF est restée au-dessus de son objectif. Le seuil atteint une année pourrait devenir le seuil de calcul de pénalité pour l'année suivante (« effet cliquet »).

Autre avancée saluée, la réfaction obtenue en cas de non-respect des horaires d'ouverture de guichet, même si le montant financier peut sembler faible.

✓ **La communication et la relation avec les usagers**

Le CESER salue la volonté de l'exécutif régional d'améliorer la communication et les relations entre l'AOT, l'opérateur et les utilisateurs, y compris via les outils numériques qui ne doivent pas se substituer aux guichets en gare.

Le CESER souligne les difficultés des usagers à échanger avec SNCF concernant les problèmes rencontrés sur leur ligne, mais note que la création de 17 CLAD (Comités locaux d'animation et de développement correspondant à 17 lignes) devrait permettre d'engager des discussions. La composition de ces CLAD sera très importante avec la présence des associations d'usagers et de tous les acteurs intéressés par le bon fonctionnement de la ligne concernée.

✓ **Les pénalités à la réalisation de service**

Le plafond

L'augmentation du plafond des pénalités était indispensable, compte-tenu notamment des résultats décevants de 2016 (ce plafond de 1 million d'euros représentait 0,65 % du montant de la contribution de la Région pour le TER).

Avec un plafond porté à 2 millions d'euros et une contribution de la Région qui augmente (avec l'intégration des 3 lignes TET), ce plafond représentera désormais 1,02 % du montant payé par la Région. Il est à noter sur ce point que le CESER proposait qu'en sus de l'augmentation des pénalités, ces dernières soient calculées mensuellement, pour diminuer l'effet de lissage qui pourrait être plus favorable à l'opérateur.

Le montant des pénalités

Le montant même des pénalités n'évolue pas ; ces pénalités peuvent sembler dérisoires au regard du montant de la convention et des dommages subis par la collectivité (heures de travail perdues, gêne occasionnée), notamment lors de suppressions de trains.

Ces pénalités sont calculées au global, ce qui gomme les disparités entre les différentes lignes et selon les mois. Certaines lignes TER comme Orléans-Etampes-Paris ou Paris-Châteaudun-Vendôme ont de très mauvais taux de ponctualité en 2017, de l'ordre de 80 %.

Il est par ailleurs souhaité que le décompte des trains supprimés soit publié (globalement et par ligne) et qu'une statistique "pointe" et "hors pointe" soit disponible. Le calcul des pénalités devrait intégrer ces notions (pourcentage de trains ayant effectivement circulé par rapport au service publié de référence et pourcentage de trains à l'heure en pointe).

Les données mesurées de trafics (exprimées en nombre de voyageurs par jour, par ligne et par train) ainsi que le potentiel des lignes en durée d'exploitation possible, avec une maintenance ordinaire, devront être disponibles, en perspective des débats à venir sur le devenir des lignes existantes.

Un effet de seuil devrait être introduit pour enclencher des pénalités supplémentaires en cas d'écart trop important à l'objectif sur une section de ligne.

✓ La lutte contre la fraude

Le taux de fraude (10,4 %) se situe à un niveau très élevé et supérieur à la moyenne nationale ; il serait utile d'avoir les chiffres ligne par ligne.

Ce taux de fraude explique pour partie la baisse des recettes ; néanmoins, les autres raisons ne sont pas suffisamment avancées. Une lecture plus fine de l'évolution de la fréquentation permettrait de mieux mesurer les gains attendus qui ont, in fine, une incidence sur la capacité d'investissement.

Comme l'exécutif régional, le CESER pense que SNCF n'a pas d'approche efficiente de la lutte contre la fraude qui constitue un réel manque à gagner. Au-delà des nouveaux objectifs de la convention que le CESER salue, certaines mesures peuvent contribuer à abaisser ce taux comme la prévention auprès des jeunes, l'accompagnement, le contrôle renforcé...

Dans sa contribution, le CESER proposait la présence systématique de contrôleurs à bord des TER alors que l'accompagnement non systématique (ANS) mis en place par SNCF sur les lignes Tours/Vierzon/Bourges/Nevers, Nevers/Bourges/Vierzon/Orléans, Vierzon/Bourges/ Saint-Amand/Montluçon a un impact sur la fraude mais aussi sur la sécurité des circulations, sur la sûreté des voyageurs et des personnels. La Région, en tant qu' AOT, peut contraindre SNCF à la présence des personnels pour lutter contre la fraude, l'objectif assigné paraissant faible mais aussi pour lutter contre les incivilités, les actes délictueux et la sécurité des personnes.

Concernant la billettique, la validité des billets réduite à un jour sera très contraignante pour l'utilisateur. L'argument de lutter contre la fraude paraît fragile dès lors que le billet doit être composté et que les contrôles sont efficaces.

III - LA NÉGOCIATION FINANCIÈRE

Le nouveau système d'objectif de recettes, même s'il expose plus la Région à la variabilité des recettes d'exploitation, semble être un système gagnant - gagnant pour les 2 parties. Il permet d'encourager les 2 parties à susciter la fréquentation (globalement en baisse sur les 4 dernières années : -4,6 %) et, en conséquence, l'augmentation des recettes.

Les limites inscrites- les baisses de recettes dues à des périodes de grève restent à la charge de SNCF et les modalités seront revues en cas d'écart de plus de 4 % par rapport à l'objectif de recettes - assurent une certaine sécurité.

L'objectif de recettes pour 2018 est augmenté de 3,7 % par rapport aux chiffres provisoires de recettes réalisées en 2017, ce qui semble être une ambition réaliste. Cet objectif sera revalorisé pour les 2 années suivantes.

Sur la contribution financière, le CESER constate que la base prévisionnelle 2018 s'élevait à 159,5 M€ et que la compensation de l'Etat prévue sur les TET était de 49 M€. La Région pouvait donc s'attendre à une contribution de 208,5 M€. Or au total, elle contribuera à hauteur de 196,5 M€ soit une différence positive de 12 M€. Mais elle est maintenant engagée à hauteur de 80% sur l'objectif de recettes, ce qui constitue un engagement à financer si l'objectif n'est pas atteint.

Conclusion

Le CESER reconnaît une négociation serrée et financièrement avantageuse pour la Région. Il est attendu que la redéfinition d'objectifs et le durcissement des pénalités conduisent à l'amélioration de la qualité de service pour le temps restant de la convention.

Les récentes annonces du gouvernement sur le devenir des lignes "d'aménagement du territoire", selon l'appellation retenue en région, ne doivent pas être oubliées. Dans une communication présentée concomitamment au rapport sur l'avenant de la convention TER, l'exécutif régional présente le diagnostic qu'il a fait réaliser par SNCF sur les travaux de maintenance et de sécurité nécessaires dans les prochaines années sur les lignes 7 à 9 mentionnées par le rapport SPINETTA. Ces travaux pour maintenir le service s'élèveront à 250 millions d'euros d'ici 2025, montant que l'exécutif régional propose à l'Etat de financer à part égale. L'exécutif régional met en regard ces nouvelles dépenses avec les projets d'investissements ferroviaires du CPER.

Le CESER refuse que soient mis en arbitrage les investissements nouveaux pour les réouvertures voyageurs et les travaux de maintien des lignes 7 à 9, dont la responsabilité incombe à SNCF Réseau. Il est regrettable que cette situation puisse conduire à reporter *sine die* des projets essentiels à l'aménagement du territoire régional (Voves-Orléans et Tours-Loches-Châteauroux) ou à la lutte contre le réchauffement climatique par le développement des transports en commun en milieu dense (Orléans-Châteauneuf).

Les enjeux de fond sur la mobilité en région devront trouver leurs réponses à travers la stratégie mobilité que définira le futur SRADDET.