



# QUALITE DES TRAINS REGIONAUX EN BOURGOGNE

---

QUALITÉ DES TRANSPORTS RÉGIONAUX

**AGISSEZ !**

Marre de patienter ?

Marre de galé **RER** ?

Rendez-vous sur  
[url.quechoisir.org/transports](http://url.quechoisir.org/transports)

A smaller version of the 'U F QUE CHOISIR' logo is located in the bottom right corner of the graphic.

Conférence de presse, 3 Juin 2015



# Les TER, une préoccupation grandissante des Bourguignons

---

## Une fréquentation en hausse

- Chaque jour dans notre région, les Trains express régionaux (TER) accueillent **45 000** voyageurs, ce qui place la BOURGOGNE au **7ème** rang national en termes de fréquentation.
- Une fréquentation des TER en progression de **49 %** depuis 2002.

## Une forte préoccupation des consommateurs:

- 3<sup>ème</sup> préoccupation après la sécurité et le logement
- 48 % des Français estiment que les conditions de transports régionaux se sont dégradées en 10 ans (étude IPSOS, déc. 2013)

## Une gestion des TER par les Conseils régionaux

- Depuis 2002, les Conseils régionaux sont en charge des transports régionaux : ce sont eux qui définissent l'offre, la finance, et renouvellent le matériel. En 2013, la région BOURGOGNE a dépensé **139** millions d'euros pour les TER.
- **A l'approche des élections régionales (décembre 2015), un bilan du fonctionnement des TER dans notre Région s'impose.**



## Chiffres 2014 de la ponctualité : les TER Bourguignons à la traîne!

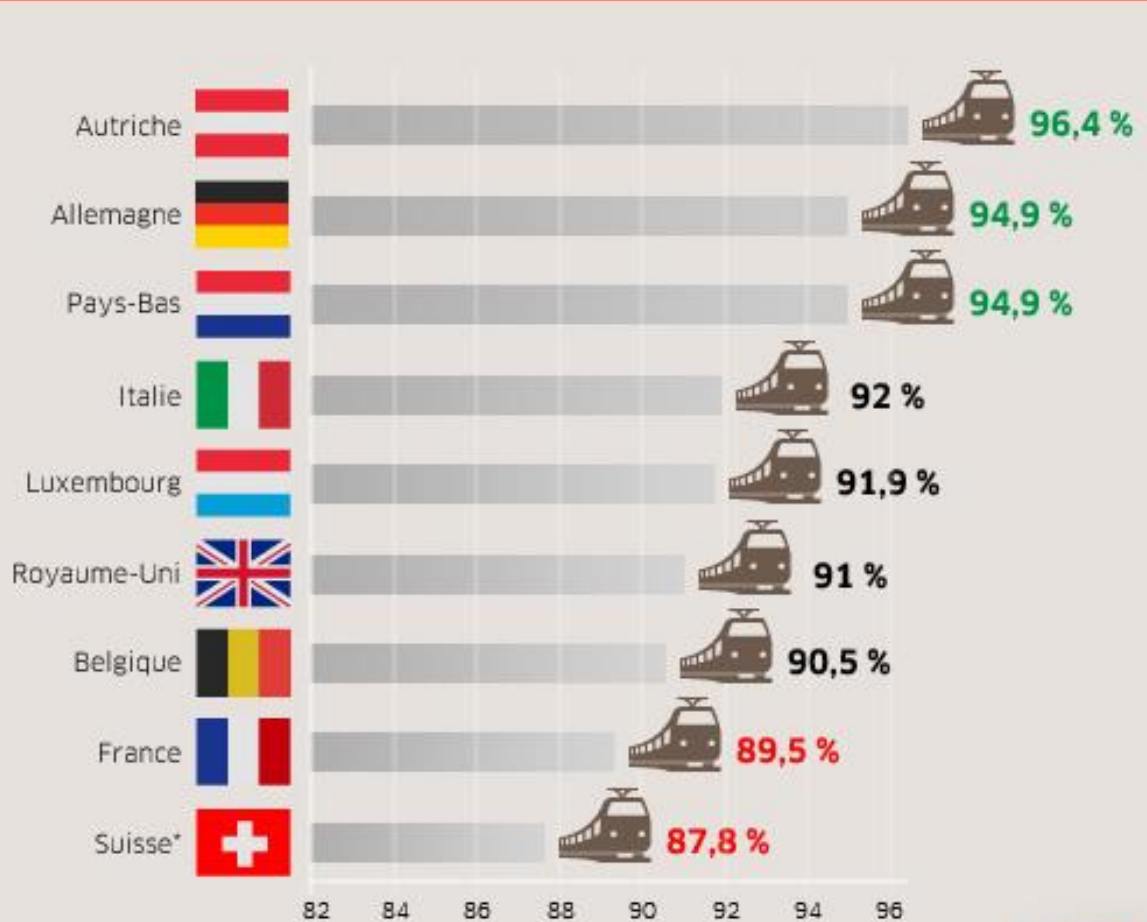
---

- En 2014, les TER de la région Bourgogne ont affiché un taux de ponctualité (trains partis et arrivés à destination avec un retard inférieur à 6 minutes) de seulement **90,2%**.
- Sur les 20 régions françaises où circulent des TER, la Bourgogne se place au **14ème** rang pour la ponctualité, et au **8ème** rang pour le taux d'annulation.
- L'enjeu de la ponctualité est d'autant plus crucial que la majorité des usagers des TER les utilisent pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'études, soit dix trajets par semaine. **En moyenne, ils subissent donc 1 retard ou annulation par semaine !**

**La piètre qualité des TER Bourgogne, reflet d'un mal français**

# Ponctualité des trains régionaux : La France a un train de retard !

## PONCTUALITÉ DES TRAINS RÉGIONAUX EN EUROPE



\* Retards mesurés à partir de 3 minutes.

Source : UFC-Que Choisir, à partir des données les plus récentes des opérateurs ferroviaires (2014, à défaut 2013.)



# La ponctualité, l'échec durable de la SNCF malgré les moyens supplémentaires

---

## Une stagnation de la qualité depuis 10 ans....

- En 2004, notre région avait connu un taux de ponctualité sur les TER de **90,3%**. Par rapport à la performance de 2014 ( 90,2%), on note donc **une stagnation : - 0,1 %**.

## ... Injustifiable au regard des coûts d'exploitation et des investissements

- Depuis 2004, la région Bourgogne a investi **248** millions d'euros, principalement pour la rénovation du matériel.
- Dans notre région, les coûts d'exploitation des TER s'élèvent à **20** € du train-km, soit **+8,1** % par rapport à la moyenne du pays, ce qui nous situe à la **9ème** place nationale.
- En Allemagne, marché ferroviaire comparable à la France et où la qualité des TER est au rendez-vous, le coût d'exploitation des trains régionaux est de seulement 14,7 € du train-km.
- Les consommateurs français paient ici la dérive des coûts de la SNCF qui ont progressé de 87 % en dix ans pour le TER.



## Et encore.... Les données officielles sont un reflet amincissant des difficultés quotidiennes des usagers

---

- Par leur construction, les seuls chiffres officiels, calculés par la SNCF elle-même, **sous-représentent les difficultés réellement vécues par les consommateurs :**
  - Seuls les retards à partir de 6 minutes sont comptabilisés ;
  - Tous les TER sont comptabilisés de la même façon, alors que les difficultés se concentrent sur les trains des heures de pointe, les jours de semaine ;
  - Pas d'information sur les motifs des incidents.
- Pire que les retards, ce sont les **annulations de train qui sont gravement sous-estimées**. En effet, tous les TER annulés au plus tard la veille avant 16h sont considérés comme déprogrammés, et sortent donc complètement des statistiques. Chaque mois, cette dissimulation concerne jusqu'à 10 % des TER.
- En juin 2014, mois qui avait connu deux semaines de grève, ce sont 27,2 % des TER de la région qui ont été déprogrammés. Alors que la SNCF avait communiqué sur 6,2 % de trains annulés, ce sont en réalité 31,7 % des TER bourguignons qui n'ont pas circulé ce mois-ci !



## Qualité des TER: une remise à plat s'impose

---

Cet échec durable de la SNCF est notamment le résultat des faibles incitations à la qualité :

- Les bonus/malus, qui incluent une part de rémunération variable dans les subventions reçues par la SNCF pour les TER, sont dérisoires : en moyenne, moins de 1 % du total des subventions versées par la Région ;
- Les indemnités reçues par les abonnés au TER en cas de retards récurrents sont encore trop embryonnaires.



# L'UFC – Que Choisir de Saône-et-Loire agit pour améliorer la situation des usagers Saône-et-Loiriens

## 1. Mobilisation des consommateurs

- Lancement de la pétition « Payons en fonction de la qualité » à l'attention des candidats aux élections régionales.
- Lancement de l'application gratuite « Anti-retards », qui permettra de aux usagers de signaler tous les incidents (retards, annulations) subis dans les TER, en indiquant le motif, et ainsi d'avancer vers la constitution d'un observatoire indépendant et participatif de la qualité des TER.

ANTI-RETARDS

DECLARER UN INCIDENT

SUCY BONNEUIL

NATION

13/05/15

08h20

SUIVANT

MES TRAINS HABITUELS

gare de Paris-Nord  
↓ gare de Orry-la-Ville-Coye  
19h37 → 19h56  
TER - 847881

gare de Orry-la-Ville-Coye  
↓ gare de Paris-Nord  
08h19 → 08h38  
TER - 847608

ANTI-RETARDS

DECLARER UN INCIDENT

Heure effective d'arrivée

08h37min

Retard : 27min

Le train a été annulé

MOTIF

Grève

VALIDER

ANTI-RETARDS

CONFIRMATION

Votre déclaration a bien été prise en compte.  
Merci de votre signalement

AJOUTER AUX TRAINS HABITUELS

Faites entendre votre voix

PARTAGER CET INCIDENT

SIGNER LA PÉTITION

ACCUEIL





## L'UFC – Que Choisir de Saône-et-Loire agit pour améliorer la situation des usagers Saône-et-Loiriens

---

### 2. Action auprès du Conseil régional, pour obtenir une tarification à la qualité des TER

Dans le cadre de la prochaine campagne pour les élections régionales, l'UFC – Que Choisir de Saône-et-Loire intervient auprès des candidats, pour demander la mise en place d'indicateurs de qualité fiables, qui permettront :

- Une modulation automatique du prix des abonnements au TER, qui devra diminuer en cas de retards récurrents sur une ligne ;
- Un renforcement du bonus/malus perçu/payé par la SNCF en fonction de la qualité, pour l'inciter à améliorer sans délai la qualité des trains régionaux.