

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Qualité de service des TER en Bourgogne-Franche-Comté : un sursaut s'impose

Permettre l'accès au train de façon facile, fiable et transparente : une condition indispensable pour réduire l'utilisation de la voiture individuelle au quotidien.

Pourtant, 3 ans après sa campagne « Nouvelle donne » de 2021, l'UFC-Que Choisir Bourgogne-Franche-Comté constate la persistance d'un manque de fiabilité des TER dans notre région¹ et appelle les élus régionaux à enfin agir en renforçant les incitations à la qualité du Service et en proposant des indemnités sérieuses aux usagers victimes de retards récurrents

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

Dans notre région, très rurale, la voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 80 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 5,5 % des cas et le vélo 2 %. Les enjeux environnementaux et 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.

Pourtant malgré d'importants investissements réalisés depuis le début des années 2000, la qualité de service est encore loin des attentes de nos concitoyens.

Plus de 15 % des trains régionaux ne répondent pas aux exigences de qualité attendues

Les taux de retard et d'annulation affichés par la SNCF sont incomplets, ils ne tiennent pas compte du nombre de déprogrammations². Au contraire de l'Autorité de régulation des transports qui les intègre désormais : l'analyse des chiffres de cette dernière, effectuée par l'UFC-Que Choisir, met en évidence qu'en 2023, 7,3 % des TER prévus dans notre région n'ont pas pris le départ et, parmi ceux qui ont roulé, 9 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard.

Au global, ce sont donc 15,3 % des TER qui ne répondent pas aux exigences de qualité attendues. Ainsi, un usager utilisant quotidiennement le TER subit en moyenne près de deux annulations ou retards par semaine.

Les chiffres, exprimés en moyennes, ne traduisent pas la situation réelle des usagers

D'une part, 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 Belfort <> Delle, montre un taux de retard et d'annulation cumulé de 1,3 %, quand il s'élève à 17,6 % pour la ligne Dijon <> Laroche.

D'autre part, les chiffres des retards, qui semblent relativement modestes, 5 à 15 mn, ne rendent pas compte des conséquences concrètes sur la vie des usagers, notamment pour ceux qui prennent le train quotidiennement pour leur travail ou leurs études.

A défaut de pouvoir être chiffrées, ces conséquences sont illustrées par les témoignages d'usagers de notre région, reçus cette année par l'UFC-Que Choisir : rames bondées et à la capacité insuffisante en heures de pointe, impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards ou encore à la nécessité de conserver un véhicule individuel pour pallier les carences du service³.

Dans ces conditions, il est parfaitement choquant de constater qu'à défaut de proposer un service de qualité aux usagers, notre région ne prévoit pour les abonnés une indemnisation de 25 % que si près de 20 % des trains de la

¹ « TER Bourgogne-Franche-Comté : une qualité de service toujours problématique ». Septembre 2024.

² Un train annulé la veille du départ avant 17h n'est pas considéré comme annulé mais comme déprogrammé.

³ Voir « Focus : témoignages et extraits de CGV »

ligne déclarée subissent une situation dégradée⁴, quand d'autres régions prévoient un dédommagement des abonnés pouvant atteindre 40 % du prix de l'abonnement.

Quant à l'utilisateur occasionnel, il ne peut tout simplement prétendre à aucune indemnisation.

Complexité, comment faire valoir ses droits ?

Les conditions générales d'utilisation du service du TER ne sont pas à la portée de tous : 60 pages d'articles souvent formulés de façon complexe, émaillés de renvois et d'exceptions nombreuses, ... Le site Internet est très complet mais l'information y est présentée de façon dispersée et « grand public » : l'utilisateur en quête d'information précise sur ses droits doit consulter sa rubrique « questions -réponses » pour disposer d'une réponse précise sans toutefois référence à un texte officiel⁵.

Disparités des conditions de transport, d'indemnisation et de tarifs entre les Régions

Chaque Conseil régional, Autorité organisatrice des mobilités de sa région, organise et finance les TER, décide de l'offre, des tarifs et des réductions. Ainsi les usagers ne seront pas traités de la même façon selon qu'ils habitent Villefranche ou Mâcon : vous avez-dit égalité devant le Service public ? L'exemple de l'application ou non des cartes de réduction Avantage et Liberté est éclairant⁶.

De trop faibles incitations financières à la qualité de service

La Région BFC consacre 248 millions par an pour l'exploitation des TER. Payeur, le Conseil Régional est donc décideur, notamment en ce qui concerne les exigences sur la ponctualité et la qualité de service.

On pourrait donc s'attendre à ce que notre Conseil régional, dans le cadre de la Convention qui le lie à l'exploitant ferroviaire, la SNCF, incite cette dernière à renforcer la qualité de service par des pénalités liées aux dysfonctionnements⁷ : force est de constater que ce n'est pas le cas. En effet, la région Bourgogne-Franche-Comté prévoit une pénalité à la qualité de service, inférieure à 1 % de la subvention reçue chaque année par la SNCF.

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 Bourgogne-Franche-Comté 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**
- **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**
- **Harmoniser et renforcer les bonus/malus relatifs à la qualité de service définis par les contrats régionaux**

Pour aller plus loin, retrouvez en annexes et sur le [Site de l'Union Régionale Bourgogne Franche-Comté](#)

- un Focus sur les témoignages et certaines conditions générales de vente des TER de BFC,
- l'Étude complète de l'UFC-Que Choisir « TER Bourgogne-Franche-Comté : une qualité de service toujours problématique ».

Contact : Laura Gueneau, Chargée de communication Bourgogne Franche-Comté en ligne directe avec le Président de l'Union Régionale.

lgueneau@bfc.ufcquechoisir.fr – 07.68.80.47.09 - <https://bfc.ufcquechoisir.fr/>

⁴ « Engagement de ponctualité ».

⁵ Cf. <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/services-contacts/questions-reponses>

⁶ Voir « Focus : témoignages et extraits de CGV »

⁷ Système de Bonus-Malus