

TER Bourgogne Franche-Comté, une qualité de service toujours problématique

Quelques témoignages et extraits des conditions générales de vente

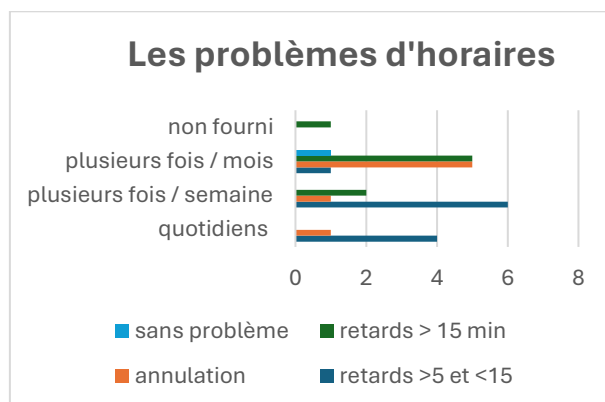
Les témoignages repris ci-dessous n'ont pas de valeur statistique. De même les articles des Conditions Générales de Vente (CGV) ont été relevés à titre d'exemple pour montrer la complexité et, parfois, l'incohérence, de certaines conditions d'utilisation du service du TER.

Impact des retards sur le quotidien des usagers du TER

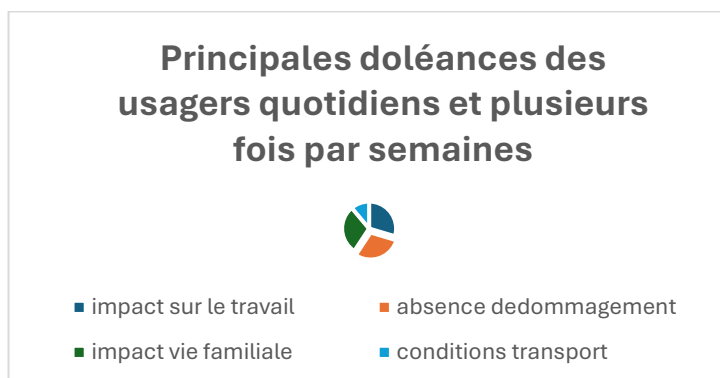
A petits retards, gros impact...

En BFC, une ligne est particulièrement sinistée, la ligne Paris-Lyon notamment sur les tronçons Paris-Laroche, La Roche Dijon et Mâcon-Lyon. La ligne Dijon-Besançon -Belfort est également sujette à de nombreux retards et annulations sur plusieurs de ses tronçons

C'est d'ailleurs sur ces deux lignes que se concentrent la plupart des témoignages que nous avons reçus dans le cadre de cette enquête (27).



Au-delà des seules statistiques, les conséquences des perturbations dans les TER sur la vie quotidienne des usagers sont importantes, tant sur leur vie professionnelle que personnelle.





Auxerre-Paris Bercy : « On ne peut plus compter sur la SNCF. C'est le stress assuré la veille du départ, car va-t' il y avoir encore une annulation de train entre Auxerre et Laroche Migennes? Si je prends une correspondance à Laroche Migennes, est-ce que j'aurai une place assise?(...) »

Belfort-St Louis : « J'arrive en moyenne deux fois par semaine en retard à mon travail. Il arrive régulièrement que je loupe la correspondance que cela soit dans un sens ou dans l'autre. Les informations ne sont quasiment jamais fournies en temps utiles. Sur l'application les trains disparaissent avant qu'un retard soit annoncé, ils disparaissent donc avant même leur arrivée en gare. (...) Prendre le train pour aller travailler c'est être dans un stress permanent. Et lorsque nous exerçons un métier où nous prenons en charge des personnes (medico social) , il s'agit d'un manque de respect énorme. Malgré les fréquentes réclamations, aucune ne fait l'objet d'un dédommagement sauf dans le cas de grève conséquente, et encore. Soit le prix doit baisser, soit les horaires doivent être respectés simplement ».

Vous avez dit « engagement de ponctualité » ?

Des conditions à tiroir

Si la Bourgogne - Franche-Comté est la seule région à avoir pris un engagement ponctualité, celui-ci ne s'applique qu'aux abonnés mais pas pour tout type de billet et un abonnement acheté au guichet n'est pas pris en compte! Et les conditions d'indemnisation ne figurent pas dans l'article.

CGV – Vol.2. 5.1 »*Toute personne titulaire d'un abonnement mensuel ou annuel digital (Pass MOBIGO) en cours de validité acheté sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté ou SNCF Connect, et dont le parcours en train TER se situe en Bourgogne-Franche-Comté ou vers Paris. (hors abonnements Pass'OK, hors parcours interrégional, parcours effectué en autocar TER ou en taxi + train TER) ».*

Pour davantage d'informations (...), se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE : <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/services-contacts/engagement-ponctualite> :

ABONNÉS ILLIMITÉS PASS MOBIGO	ABONNÉS MENSUELS TER
Les avantages <ul style="list-style-type: none">✓ Indemnisation de 25% du coût mensuel de votre abonnement✓ Minoration sur votre prochain prélèvement <p>En savoir plus</p>	Les avantages <ul style="list-style-type: none">✓ Indemnisation de 25% du coût mensuel de votre abonnement✓ Envoi d'un bon d'achat numérique <p>En savoir plus</p>

Attention cependant aux subtilités :

Cf. <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/services-contacts/engagement-punctualite/abonnement-mensuel> :

Question : « *Mon TER était supprimé mais je ne le vois pas dans la liste des retard éligibles : pourquoi ?* »

Réponse : *seuls les TER en retard de plus de 15 mn ou supprimés **de manière non prévue** rentrent dans le calcul de l'indemnité. Si votre train a été annoncé comme étant supprimé au plus tard la veille avant 17h, alors il ne compte pas dans le calcul de l'engagement ponctualité (travaux, mouvement social...)*

Traduction : un train déprogrammé la veille n'est pas considéré comme annulé !

Voyageurs occasionnels : pas d'indemnisation

Quant aux voyageurs occasionnels, ils ne peuvent bénéficier d'aucune indemnisation en cas de retard ou annulation .

CGV : Aucune mention

Sauf à l'article CGV. Vol. 1_2.2 relatif aux billets directs :

(Les voyageurs disposant d'un billet en correspondance direct de bout en bout) « *ont un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage sauf la part correspondant au service TER (..)* ».

Site Internet (Question/réponse) : <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/services-contacts/questions-reponses>

« *En cas de retard ou de suppression de train ou de car Mobigo, il n'y a pas de compensation prévue ou de remboursement* »

En pratique...






Nuits sous Ravière-Dijon : *Il n'y a jamais de dédommagement en cas de retard ou d'annulation pour les ter, étant abonnée je paye pourtant un montant non négligeable chaque mois (environ 200€). De plus la fréquence des ter est faible, 1 par heure le matin et le soir, aucun en milieu de journée. Parfois un bus de remplacement est mis en place: il met le double de temps à effectuer le même trajet... (2h au lieu de 45min)*

Laroche Migennes-Dijon : *J'arrive régulièrement en retard à Dijon le matin, ce qui me fait arriver en retard au travail ou "juste à temps". (...)Nous connaissons en général les raisons car le conducteur du train ou contrôleur communiquent bien. En revanche, il n'y a aucune prise en charge financière de la part de la SNCF. Mon abonnement mensuel me coûtant 300€/mois, une compensation pour l'ensemble de ces petits qui constituent un temps important sur l'année serait la bienvenue !!*

Paris Bercy-Sens : - *Retards, annulations, trains bondés - voyages debout ou assis sur le sol, modifications des gares de départ ou d'arrivée sur Paris (Bercy ou Gare de Lyon), émaillent le quotidien des navetteurs du nord de l'Yonne abonnés du TER Bourgogne Franche-Comté. (...) Aucune prise en charge envers les abonnés mais au contraire des augmentations régulières du tarif abonnement : 10% d'augmentation en 2 ans.*

Voyager entre deux régions : ni les mêmes tarifs, ni les mêmes cartes de réduction, ni les mêmes réductions et des différences selon le type de parcours....

Cf. Gamme nationale acceptation des cartes nationales en région – application au 1^{er} mai 2023
https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/CBFC/2023-05/Acceptation_des_tarifs_nationaux_en_r%C3%A9gion_CGV_CGU_20230501_%20v1.pdf

Région	Acceptation des tarifs sur trajet INTRA-RÉGIONAL		Acceptation des tarifs sur trajet INTER-RÉGIONAL		
	Cartes AVANTAGE 	Carte LIBERTÉ 	Trajet	Cartes AVANTAGE 	Carte LIBERTÉ 
Bourgogne Franche-Comté 	Carte Senior : 25% / 50%	NON	Bourgogne Franche Comté <-> Grand Est	Les 4 cartes : 25% / 50%	50%
			Bourgogne Franche Comté <-> AURA	Carte Senior: 25% / 50%	Non
	Cartes Jeune, Famille et Adulte : NON		Bourgogne Franche Comté <-> Centre Val de Loire	Cartes Jeune, Famille et Adulte : NON	

Des horaires d'ouverture des gares de plus en plus réduits, des guichets remplacés par des automates

Belfort-Besançon : ce qui est le plus embêtant, je trouve, est le fait qu'il n'y a PERSONNE en gare... pas un chef de gare à Belfort, il faut sonner à un guichet où il y a un rideau! si on ne m'avait pas dit qu'il y avait une sonnette, je ne l'aurais jamais vue.

Auxerre-Paris Bercy : (...) J'attire votre attention sur la non présence de personnel SNCF dans les trains ou sur les quais. Les conducteurs doivent se sentir bien seuls, comme les passagers !

Conditions générales de vente : florilège...

Rappel : Les CGV sont des informations que le professionnel doit fournir obligatoirement à son client afin qu'il s'engage en pleine connaissance de cause.

Compliqué

- CGV. 3.3.1(Vol.1) Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire
 « (En cas de trajet de retour non utilisé), le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER. La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué ; son montant est arrondi au décime d'euro inférieur »
- CGV. Vol2. 3.1 Calendrier Voyageur.

« L'heure de départ de la gare origine du trajet constitue l'heure de référence pour l'octroi des réductions, sur les parties du trajet sur lesquelles s'applique le Calendrier Voyageurs, quelle que soit la nature du premier train emprunté. Toutefois, lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de-France et que le voyage s'effectue via Paris, l'heure de départ à prendre en considération est celle de la gare tête de lignes de Paris. ».

Flou

- CGV. Vol.1. 2.3.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER BFC ; page 9).
(...) *Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train.* » (...)
Pas de raisons invoquées. On peut supposer qu'il s'agit de « *la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles* » mais, sans précisions, l'autorisation est à la discrétion du personnel.

Des interlocuteurs variés pour acheter certains billets

- Pour acheter des titres de transport pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes pour des trajets interrégionaux en TER, et pour des voyages à partir du 10/01/2024
 - o Sur le site de TER Bourgogne-Franche-Comté, en complétant le formulaire en ligne ou par téléphone au 09 74 13 66 51 (appel non surtaxé).
- Pour un voyage en groupe composé de 10 à 99 personnes
<https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/tarifs-cartes/tarifs-regionaux/tarif-groupe>
- Pour un voyage en groupe composé de plus de 60 personnes en TGV/Intercités + TER :
<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/plus-de-60-personnes/>

Bizzare

- *« Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens. De ce fait, en cas de trajet aller- retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour »*
(CGV. Vol.1 ; 2.5.3 Validation des différents types de titres de transport ; Page 12)
 - o Il est donc impossible de ne faire que le trajet retour en cas de trajet aller annulé.
- A propos des titres papier IATA et Papier ISO : *« Ces titres ne sont pas remboursables sur les automates »* (Volume 1 ; 3.2.1 Généralités ; Page 13)
 - o Alors que l'achat du titre papier IATA peut justement se faire sur les automates : (CGV.Vol.1 ; 2.4.1). *« Titre papier au format IATA (le « Billet/Abonnement Papier IATA ») (...). Il est émis par les guichets des gares, les automates TGV/Intercités et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF. »*