



U.F.C. QUE CHOISIR

Union Régionale Languedoc Roussillon

3 rue Frédéric Fabrègues – 34250 Palavas les Flots
Tél : 06 09 39 01 37 Courriel : president@languedocroussillon.ufcquechoisir.fr

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Ponctualité des trains régionaux en LANGUEDOC ROUSSILLON

Deux ans après l'élection régionale, tout reste à faire pour que les voyageurs arrêtent enfin de patien'TER

Deux ans jour pour jour après l'élection du nouveau Conseil Régional, et alors que l'organisation des transports ferroviaires constitue l'une de ses principales prérogatives, L'Union Régionale UFC – Que Choisir Languedoc Roussillon dresse un bilan inquiétant de l'évolution de la qualité des trains régionaux. En conséquence, l'association appelle la Région à augmenter les pénalités infligées à la SNCF en cas de qualité dégradée, et surtout à mettre en place sans tarder une indemnisation automatique des abonnés en cas de retards répétés.

En deux ans, une ponctualité des TER Languedocien qui ne s'est pas ou très peu améliorée, surtout aux heures de pointe

Au cours de l'année écoulée, seuls 86,3 % des TER de la région ont circulé à l'heure (moins de 6 minutes de retard à l'arrivée selon le seuil retenu par la SNCF)¹. Dans le détail, 2,2 % des trains ont été annulés, quand 11,8 % de ceux qui ont circulé ont subi un retard. Nous ne pouvons que déplorer que, si la situation s'est améliorée depuis la dernière élection (+ 1,2 % points de ponctualité), la région reste à la traîne au niveau national, en étant au 16^{ème} rang des régions françaises.

Cette situation est d'autant plus inacceptable pour les voyageurs qui comptent sur le train pour se rendre notamment sur leur lieu de travail ou d'étude que les retards se concentrent aux heures de pointe. Ainsi, dans notre région, le taux de retard en semaine grimpe lors du pic du soir jusqu'à 18%, alors qu'aux heures creuses il peut descendre à 8%².

51% des retards dans notre région directement imputables à la SNCF

Cette dégradation des conditions de transports des usagers du train peut difficilement étonner, alors que la région rechigne à utiliser à plein ses possibilités d'infliger des pénalités financières dissuasives à la SNCF lorsque celle-ci pêche par son mauvais service. C'est pourtant un levier essentiel, alors qu'en Languedoc Roussillon, 51% des retards sont directement imputables à la SNCF, et non aux causes externes ou aux infrastructures ferroviaires³. Même si les investissements de régénération du réseau sont indispensables, et peuvent occasionner des dysfonctionnements, il apparaît clairement que trop de retard sont de la responsabilité de la SNCF, et que celle-ci doit enfin prendre toute la mesure de l'exigence de ponctualité des voyageurs.

Les abonnés du TER, les oubliés de l'indemnisation

Alors que la législation européenne et la politique commerciale des transporteurs ferroviaires ou aériens prévoient une légitime indemnisation des voyageurs longue distance en cas de retard significatif, les usagers des TER sont les grands oubliés du dédommagement.

¹ Compte tenu du délai avant la mise à disposition des données de ponctualité, les calculs sont effectués entre novembre 2016 et octobre 2017. Pour permettre une comparaison appropriée, nous comparons pour l'évolution en deux ans à la période novembre 2014 à octobre 2015.
Source : Calculs UFC – Que Choisir, à partir de données SNCF, AQST et ARAFER.

-2 Données sur l'année 2016

-3 Données sur le premier semestre 2017



U.F.C. QUE CHOISIR

Union Régionale Languedoc Roussillon

3 rue Frédéric Fabrègues – 34250 Palavas les Flots
Tél : 06 09 39 01 37 Courriel : president@languedocroussillon.ufcquechoisir.fr

A la différence d'autres régions françaises, l'Occitanie n'a pas mis en place de dispositif de remboursement automatique d'une part du prix de l'abonnement en cas de retards récurrents sur la ligne empruntée. L'Union Régionale UFC – Que Choisir Languedoc Roussillon exige que les usagers du TER paient en fonction de la qualité, et voient le montant de leur abonnement diminuer quand la qualité se dégrade durablement.

Alors que l'utilisation du train recule de 0,5 % par an depuis 2011, en contradiction avec les enjeux de la transition énergétique, l'Union Régionale UFC – Que Choisir Languedoc Roussillon appelle la SNCF à un sursaut dans la qualité de service, sans laquelle les consommateurs ne retrouveront pas le chemin des gares. C'est pourquoi l'association interpelle le Conseil régional, et réclame la mise en place sans délai d'une indemnisation automatique des abonnés en cas de retards récurrents, et une hausse des pénalités dues par la SNCF en cas de qualité dégradée.

Marc PROUTEAU
Président Régional Languedoc