



Avis sur le rapport 4-3 de l'Exécutif régional

**Rapport d'activité de SNCF Voyageurs relatif au réseau TER Bourgogne-Franche-Comté pour l'année 2020**

Rapporteur : Cédric Journeau

## Synthèse du rapport de l'Exécutif régional

SNCF Voyageurs a communiqué au second semestre 2021 son rapport d'activité pour l'année 2020 à la Région Bourgogne-Franche-Comté. Selon l'article 38.3 de la convention Bourgogne-Franche-Comté TER 2018-2025, SNCF Voyageurs transmet à la Région un rapport annuel d'activité, correspondant à l'indicateur 5 du socle d'information convenu entre l'Association des Régions de France et SNCF Voyageurs et conforme a minima à l'arrêté du 17 mars 2016 listant les informations transmises annuellement par SNCF Voyageurs aux autorités organisatrices régionales de transport ferroviaire.

Ce rapport est composé de trois parties : la première dédiée à la description du service en matière de gouvernance et d'offre, la deuxième relative à l'exécution du service, détaillant l'offre effectivement réalisée ainsi que la gestion du patrimoine et des investissements et la troisième partie relative à la qualité de service.

Les bilans de l'activité du TER Bourgogne-Franche-Comté des services annuels 2018 et 2019 ont été présentés directement en Assemblée plénière par l'exploitant SNCF Voyageurs. En l'absence d'une telle présentation pour 2020, une synthèse du rapport d'activités est jointe en annexe au rapport de l'exécutif, mettant en lumière les données significatives communiquées par l'exploitant, sans analyses complémentaires des services.

## Avis du CESER

Le CESER mesure et souligne les efforts fournis par la Région, élus et Services, ayant permis de maintenir un service de qualité malgré la conjoncture marquée par le bouleversement brutal et inédit de la crise sanitaire. Il note que la Bourgogne-Franche-Comté a été la seule région à avoir diminué son offre pendant la crise de l'ordre de 30 % alors que la fréquentation baissait de 50 %.

Cet ajustement a permis notamment une économie non négligeable de 28 M€ sur les coûts de fonctionnement.

### **S'agissant de la régularité, la gestion du patrimoine et les investissements**

Le CESER a pris bonne note de l'impact considérable et aléatoire des phénomènes extérieurs (accidents causés par des personnes, animaux, aléas climatiques) sur le taux de régularité des trains, la réparation et la maintenance des matériels.

Le CESER note que ce taux de ponctualité augmente de 3 points, passant de 89,23 % en décembre 2019 à 92,76 % en décembre 2020.

Notant en particulier la vulnérabilité des matériels Automoteurs, le CESER a bien noté la réflexion en cours de la Région sur la maintenance du parc actuel d'engins. Il note que le matériel représente une part majeure (42,13 %) de motif de non ponctualité, suivi de la production (19,57 %) et de la traction (15,83 %).

### **S'agissant de l'offre**

Le CESER note qu'à partir du 1<sup>er</sup> mai 2020, un nouvel accord de tarification régionale sur l'axe Nevers-Paris a été mis en place afin que les usagers aient accès aux tarifications régionales des régions Bourgogne-Franche-Comté et Centre-Val de Loire. Le CESER rappelle que dans son avis sur l'avenant n°3 de la convention d'exploitation TER (12/11/2019), il invitait aussi la Région à simplifier la reconnaissance mutuelle avec les cartes nationales SNCF.

Il a bien noté que ce sujet de tarification était traité par les Services.

Le CESER s'inquiète du taux de ponctualité en dessous de la moyenne sur l'axe nord Laroche-Paris desservant la région parisienne. Les problèmes s'accumulent et deviennent récurrents, pouvant décourager de plus en plus d'usagers de prendre le train.

### **S'agissant de la distribution et l'achat de billets**

Le CESER renouvelle son attachement à une présence humaine indispensable dans les lieux où les caractéristiques de la population et les habitudes de transport ne permettent pas encore aux évolutions technologiques de remplacer l'accompagnement humain.

Il note néanmoins que le dispositif "Allô Billet ?", qui permet, en relais du Service Mobigo fermé le dimanche, d'acheter son billet entre 7h jusqu'à 10 minutes avant le départ par téléphone, va dans le sens d'un maintien d'une médiation humaine. Le CESER souhaite que ce dispositif soit bien abordable également via téléphones mobiles et filaires.

Le CESER souligne encore que sur certains axes (Dijon, Besançon, notamment) pourtant fréquentés, des enquêtes réalisées sur le temps d'attente en gare pour acheter les billets révèlent encore des délais souvent longs (30 à 45 minutes), pouvant in fine décourager certains usagers d'acheter leur billet à des guichets physiques.

**Vote du CESER sur l'avis :** adopté à l'unanimité des suffrages exprimés - 2 abstentions.

## **Guy Zima, au nom de CGT**

Si l'avis de la commission souligne les efforts de la Région, des élus et des services, je voudrais pour la CGT y associer les salariés du groupe SNCF, ainsi que des sous-traitants qui ont œuvré dans des conditions parfois compliquées, à rendre ce service possible en ces temps de pandémie.

Pas de télétravail pour les conducteurs, contrôleurs, vendeurs, agents d'escale, d'entretien du matériel roulant, comme de ceux plus invisibles qui assurent l'entretien des infrastructures et gèrent les circulations.

Si les réussites sont bien mises en avant dans ce rapport et dans l'avis, quelques zones d'ombre sont toutefois à signaler comme celles de la régularité et le manque de moyens mis en place pour y remédier ou pour le moins tenter d'en amoindrir les effets sur les usagers.

La baisse de la présence humaine dans les gares et les trains, les règles de contrôle à bord, restent des points noirs mal vécus par tous qu'il convient de souligner à nouveau.

L'indicateur d'évolution des différents canaux de distribution est juste en termes de résultat quantitatif, en revanche, l'analyse qualitative en termes de choix des usagers est faussée par la disparition progressive mais continue de la présence humaine. Entre cause et conséquence, chacun son avis mais la question demeure.

Les questions des matériels roulants, de leur mise à jour technique pour certains, des ateliers d'entretien pour ceux à venir sont des points d'attention majeurs qu'il faudra traiter.

Sous la réserve de ces précisions, la CGT votera l'avis.

## **Stéphane Faucogney, au nom de l'UNSA**

TER AGC (Autorail Grande Capacité)

L'UNSA aimerait avoir un point d'information sur la budgétisation de la rénovation des TER AGC. À ce jour le contrat n'est apparemment pas signé avec SNCF. Un autre prestataire est-il à l'étude ?

Si cette maintenance de rénovation n'est pas faite dans les temps, les AGC ne rouleront plus pour une problématique de potentiel. (Temps entre les révisions afin de faire des vérifications et de l'entretien particulier).

Nous aimerions également avoir des informations sur le nouvel établissement qui fera l'entretien des nouvelles rames Régiolis. Cela sera-t-il fait par Alstom Belfort ? Les agents SNCF sont en attente d'informations. En attendant les premières rames seront en partie entretenues à Nevers, sauf pour les essais 1500V. N'aurait-il pas été opportun de créer une ligne 1500V à Nevers ?

Si la rénovation est faite par la SNCF elle pourrait se faire dans un délai raisonnable. En revanche, si c'est un autre prestataire, celui-ci devra conduire une étude conséquente de la rénovation. Cette étude rallongera sensiblement le délai avant la prise en charge des engins.

## **Cédric Journeau, au nom de la FNAUT**

La FNAUT BFC note avec satisfaction que la région est celle qui a vendu le plus de Pass Jeunes TER en été 2020, ce qui prouve l'intérêt du train pour les jeunes. Cette opération mérite d'être renouvelée. Un autre point positif : l'augmentation du taux de ponctualité pour 2020. À pondérer toutefois avec le nombre de TER circulant moins important qu'en 2019.

La FNAUT note plusieurs points de vigilance :

- Sur la baisse de l'offre : elle est compréhensible pour le premier confinement et éventuellement sur le deuxième mais moins pour le reste de l'année. Pour élargir le sujet, l'été 2021, période d'attractivité touristique, aurait dû voir le retour de 100 % des TER, en particulier sur la ligne des Hirondelles ou du Morvan. La FNAUT comprend néanmoins l'impossibilité autour de Dijon ou sur la ligne des Horlogers car les travaux ne le permettaient pas.
- L'augmentation de tarifs pour l'année 2022 devrait être reportée pour tenir des aléas de la crise sanitaire et faire revenir les usagers vers le TER. Les bas tarifs sont toujours prisés par les usagers en particulier par les occasionnels.
- La liaison Laroche Paris a subi une régularité moindre en 2020. Rappelons que celle-ci est la plus fréquentée du réseau BFC. Des actions correctives rapides doivent être apportées pour ne pas perdre des usagers sans que cela soit fait au détriment d'autres liaisons comme Laroche Auxerre Morvan.
- Un retour sur l'impact de la suspension des circulations entre Autun et Étang-sur-Arroux ou Oyonnax-St Claude doit être mesuré et porté à la connaissance du CESER.