

« CONVENTION POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE TER DE LA REGION BOURGOGNE 2007-2016 »



AVIS

présenté par

André FOURCADE

Président de la Commission n° 3

« Infrastructures de transport, environnement, énergies »

SEANCE PLENIERE DU 14 FEVRIER 2007

1. LA PREMIERE CONVENTION 2002-2006

La Région Bourgogne a signé avec la SNCF, le 2 janvier 2002, une première convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne pour une durée de 5 ans.

Le CESR a réalisé plusieurs bilans de cette première convention et de son application. Il l'a fait dès juin 2003 après une année de fonctionnement, puis en juin 2004 et enfin en juin 2006¹ dernière année de cette convention.

Il a pu tirer un **bilan globalement positif** de la régionalisation ferroviaire avec :

- **une fréquentation en hausse** sur l'ensemble des axes. Elle a augmenté de 5.2 % entre 2004 et 2005 et a atteint plus de 10 % en 2006 ;
- **un élargissement de l'offre de service**. De nouvelles liaisons ont été mises en place, avec la création de 4 trains en 2002, de 7 trains en 2003 (notamment sur les axes Dijon-Nevers et Dijon-Auxerre...) ; des modifications d'horaires sont intervenues ;
- **une amélioration des prestations** : régularité, qualité des trains et des services en gare et dans les trains. La régularité des trains est ainsi passée de 90.3 % à 92.8 % en 2005. Le niveau de satisfaction des voyageurs a également progressé durant cette période se rapprochant de la barre des 90 % de conformité. L'information du public s'est également améliorée avec les fiches horaires et la cartographie du réseau dans les gares, un accès au site internet qui se développe.

La mise en place de 8 comités de lignes et la Conférence des partenaires du transport public a permis d'améliorer **la concertation** avec les usagers en favorisant l'information, l'échange et l'adaptation du transport aux besoins. Le CESR a pu être représenté à l'ensemble de ces comités, où il faut d'ailleurs noter une forte participation du public.

Le CESR avait particulièrement noté **l'effort considérable de la Région** en investissement pour la modernisation des trains, afin de faire passer l'âge moyen des rames de 30 ans à 15 ans à l'horizon 2010.

Le CESR avait cependant déploré l'évolution préoccupante de l'état des infrastructures ferroviaires dont l'entretien est placé sous la responsabilité de l'établissement public RFF.

Il avait repéré les principaux enjeux pour la Bourgogne dans la perspective de la signature de la prochaine convention :

- Les enjeux financiers

La Région consacre une grande part de son budget au financement du TER. Au total, les recettes et le remboursement par l'Etat ne compensent pas -et ne compenseront sans doute pas plus à l'avenir- les frais réellement engagés. Le CESR avait insisté sur l'importance de se doter d'indicateurs financiers précis sur le coût final pour la Région de la gestion du TER.

¹ Communication du CESR sur « La régionalisation ferroviaire en Bourgogne - Eléments pour un bilan de la convention 2002-2006 » Rapporteur André FOURCADE - 14 juin 2006

- Le report des déplacements routiers vers les autres modes de transport

Toute une série de faits tendent à démontrer l'intérêt de limiter la part de la route : le respect de l'environnement, la sécurité, le prix des carburants... Il est important d'investir dès à présent dans les transports collectifs pour anticiper les évolutions inéluctables. Des choix structurels doivent être faits.

- La réduction du temps de transport entre les grands bassins de vie de la région

Réduire au maximum les temps de transport, en particulier entre les grandes villes bourguignonnes Auxerre, Nevers, Mâcon, Chalon, CUCM, Dijon doit favoriser la plus grande cohérence régionale et faciliter les échanges. Il s'agit d'un enjeu d'aménagement du territoire.

- Les relations interrégionales

Les rapports entre les différentes régions sont incontournables. Ils sont nécessaires à la mise en place et à l'harmonisation des liaisons et infrastructures interrégionales, à la cohérence des décisions prises dans les régions sur les transports... Ils peuvent favoriser en outre les négociations avec les partenaires nationaux que sont la SNCF et RFF. Le travail entrepris avec les CESR des Régions du Grand Est contribue à favoriser les synergies entre les régions proches.

- Le lien entre les transports ferroviaires de fret et de voyageurs

La même infrastructure peut être utilisée pour des usages différents : le transport des voyageurs et celui des marchandises. Leurs intérêts sont souvent complémentaires : intérêt commun pour une bonne maintenance des voies. Ils sont parfois antagonistes : concurrence pour l'obtention des sillons aux meilleurs horaires.

- Le développement de l'intermodalité

Ceci doit se concrétiser par :

- la possibilité de disposer d'information sur les transports dans un même lieu,
- la possibilité d'acquérir, dans un lieu unique, les titres de transport pour plusieurs modes lors d'un même déplacement (trains, bus urbains ou autocars),
- et au-delà, la mise en œuvre d'une politique tarifaire intermodale, la billettique : c'est-à-dire un titre unique pour emprunter différents modes de transport.

En conclusion, le CESR avait constaté les progrès notables réalisés en matière de TER depuis que la Région en assume la responsabilité. « Le TER de 2006 ne ressemble pas au TER de 2002 ». Il avait indiqué qu'il faut poursuivre les efforts et encore améliorer les prestations afin que le TER devienne une vraie alternative au « tout route ».

Il recommandait notamment :

- le maintien de la qualité de service à bord des trains et en gare,
 - la présence humaine dans les trains et les gares, y compris sur les petites liaisons
- et rappelait la nécessité d'améliorer la qualité de l'information des usagers en particulier en cas de perturbation.

§§§§§§

Cette convention arrivant à échéance fin décembre 2006, il convient d'envisager son renouvellement. Le Conseil régional a rencontré les représentants de la SNCF et a élaboré un projet de convention qui est soumis pour avis au CESR.

Afin d'éclairer les travaux du CESR, Laurent GARGAILLO, directeur de l'activité TER Bourgogne à la SNCF², Philippe BELLEC, directeur général adjoint, en charge du Pôle « Politiques territoriales » du Conseil régional, Denis GAMARD, directeur Transports et Communications au Conseil régional de Bourgogne et Jacky MICHEA ont été auditionnés. Le CESR les en remercie.

² Accompagné de François SCHMITZ, son adjoint et de Virginie VINCENT, chef de projet TER

CARTE DES TRANSPORTS COLLECTIFS RÉGIONAUX

Edition Janvier 2004



2. UNE NOUVELLE CONVENTION POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE TER DE LA REGION BOURGOGNE 2007-2016

Le projet de nouvelle convention sera présenté à la conférence des partenaires du transport public le 14 février 2007. Le vote des élus régionaux interviendra le 19 février 2007.

2.1. PRESENTATION

Son objet

Cette convention fixe les conditions d'exploitation et de financement des transports collectifs ferroviaires et routiers relevant de la compétence régionale, conformément à la législation en vigueur³.

Elle définit notamment :

- la consistance et la nature des services demandés par la région à la SNCF ;
- la consistance du parc de matériel utilisé pour ces services ;
- les tarifications applicables sur les trains TER Bourgogne ;
- les gares, haltes et structures d'accueil ;
- les objectifs de service de qualité de performance ;
- les modalités de concertation lors des modifications de dessertes pouvant avoir des conséquences importantes sur les trains grande ligne ;
- les relations financières entre la région et la SNCF ;
- les clauses de bonus- malus et pénalités ;
- les modalités de suivi, de contrôle et d'évaluation des missions confiées par la Région à la SNCF ;
- les modalités de modification de la convention et les conditions de son renouvellement ;
- les modalités d'information réciproque concernant la mise en œuvre éventuelle de dispositions tarifaires spécifiques nouvelles.

Elle précise les rôles respectifs des cocontractants

- **La Région**, en tant qu'autorité organisatrice de transports collectifs d'intérêt régional, est chargée de l'organisation des services ferroviaires régionaux de voyageurs (et des services routiers effectués en substitution des services ferroviaires). A ce titre, elle décide du contenu du service public de transport et notamment des dessertes, de la tarification, de la qualité du service et de l'information de l'utilisateur.

- **La SNCF** exploite le service public ferroviaire régional de transports de voyageurs. Elle définit librement et met en œuvre les moyens appropriés en cohérence avec l'organisation du service. Elle a la responsabilité, notamment, de la production de l'ensemble des services définis dans la convention, de l'exploitation des gares, de la maintenance du matériel, de l'accueil et de l'information des voyageurs, de la définition et de la mise en œuvre des moyens nécessaires au respect des objectifs de qualité du service définis avec la Région.

³ Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 modifiée d'orientation des transports intérieurs (LOTI) et décret n° 2001-1116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transport collectifs d'intérêt régional

Sa durée

La convention est conclue pour une durée de 10 ans et arrivera à échéance le 31 décembre 2016. Un réexamen s'effectuera sur demande de l'une ou l'autre partie au cours de l'année 2011 afin de procéder à une évaluation générale des mécanismes, notamment financiers, de la convention et, le cas échéant, de procéder à leur adaptation afin de garantir l'équilibre et la bonne exécution.

2.2. UNE CONVENTION ORGANISEE AUTOUR DE 5 OBJECTIFS DE PROGRES

2.2.1. Un premier objectif : l'augmentation du nombre de passagers dans les trains

Il est prévu de poursuivre, d'une part **l'amélioration des dessertes**, grâce notamment à la mise en place du cadencement, d'autre part **l'amélioration du matériel** et la modernisation des gares.

Le niveau **d'intéressement** de la SNCF est relevé et évoluera en fonction de l'augmentation de la fréquentation d'une année sur l'autre. **Le cadencement** est en cours d'études sur la ligne Dijon-Mâcon-Lyon. Il est également prévu sur la ligne Dijon-Paris.

Concernant la fréquentation du TER, la convention précise que la SNCF sera directement intéressée par **un système de bonus-malus**, différent de celui pratiqué les années passées. Jusque là, cet intéressement était calculé par rapport à un seuil estimé en début d'année et rediscuté annuellement. Désormais, l'indicateur sera le volume des recettes (à taux constant hors variations du niveau de dessertes) considéré par rapport à celui de l'an passé. L'augmentation des recettes (en volume) sera partagée par moitié entre la SNCF et la Région.

2.2.2. Une priorité : la qualité du service

Cette convention renforce (dans le cadre de son système de bonus-malus) les pénalités qui sont plus importantes en cas de retard de plus de 30 minutes (service non fait). **L'objectif** en matière **de ponctualité** est d'atteindre la moyenne constatée les 3 années précédentes. Un bonus (ou un malus) intervient lorsque la régularité est supérieure (ou inférieure) à la moyenne des 3 dernières années.

Le fait de favoriser la certification « Qualité », comme c'est le cas sur la ligne Dijon-Mâcon, devrait contribuer à améliorer la qualité des services et de son suivi. Cette certification ne sera obtenue par la suite que si l'amélioration est continue sur l'ensemble du service. Cette démarche Qualité devrait se généraliser à terme sur l'ensemble du réseau.

L'objectif est de poursuivre l'amélioration de la qualité avec des objectifs annuels fixés à la SNCF et un mécanisme plus évolutif. Par exemple : renforcement des bonus et malus relatifs à la régularité, pénalités plus importantes pour les trains présentant un retard supérieur à 30 minutes.

2.2.3. Placer l'utilisateur au centre de la convention

Il s'agit, pour l'essentiel, de mesures concernant l'information du public et son indemnisation en cas de retard. Cela signifie :

- mettre progressivement en place une **information multimodale régionale** (CIVI : centre d'information des voyageurs intermodal) ;
- améliorer **l'information des voyageurs** dans les gares, sur les quais et à bord des trains ;
- mettre en place un dispositif d'information particulier lors des situations perturbées ;
- instaurer un système **d'indemnisation des voyageurs** réguliers sur les axes ayant connu de fortes perturbations ;
- gérer de manière mieux concertée les évolutions dans la consistance du service, notamment dans les gares TER;

- Engager un nouveau programme pluriannuel **d'aménagement des gares** incluant l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

2.2.4. Des dépenses sous contrôle

La SNCF s'engage sur **un forfait de charge** sur la durée de la convention, dans le cadre de son autonomie de gestion. Les recettes réelles sont intégrées dans le calcul de la contribution de la Région. Une nouvelle définition des « clauses exonératoires » a été fixée, plus contraignante pour la SNCF (cas de force majeure pour lesquels elle est exonérée : suicides, intempéries...).

2.2.5. Une gestion moderne plus transparente

On note :

- des engagements de transparence de la SNCF plus marquée avec, en particulier, la communication régulière des données permettant un suivi financier et statistique ;
- une gestion mieux concertée des évolutions dans la consistance des services, notamment dans les gares TER ;
- la mise en place d'un nouveau système automatique de fixation des objectifs annuels de recettes et de qualité.

La durée de la convention est fixée à 10 ans, avec réexamen à mi parcours, permettant une meilleure visibilité et la mise en place de démarches d'amélioration dans la durée.

2.3. DES ELEMENTS INNOVANTS

Par rapport à la précédente, on peut constater un certain nombre de modifications :

2.3.1. La fixation de l'intéressement

En contrepartie du risque industriel que la SNCF assume, elle perçoit une rémunération basée sur un pourcentage de forfait de charges. Cette rémunération est modulée par **un système de bonus-malus**. La SNCF peut se voir octroyer un bonus sous forme de complément de rémunération, en cas de dépassement des performances prévues et, au contraire, se voir appliquer un malus sous forme d'ajustement à la baisse de la rémunération en cas de non respect des performances de qualité de service. Ce système s'applique sur la qualité des services dans les gares, dans les trains, sur la ponctualité globale et la ponctualité par axes.

2.3.2. Les objectifs de qualité sont renforcés

Principe général :

- un train est à l'heure s'il arrive avec un retard inférieur ou égal à 5 minutes
- un train est en retard s'il arrive avec un retard compris entre 6 et 30 minutes
- un train en retard de plus de 30 minutes est réputé non conforme et considéré comme non réalisé.

Les objectifs ont été fixés de façon plus exigeante que dans la convention précédente. Ils sont désormais établis en fonction du montant des recettes. Les pénalités sont plus importantes en cas de retard de plus de 30 minutes (service non fait). L'objectif est d'atteindre la moyenne constatée les 3 années précédentes.

La ligne Dijon-Mâcon a été certifiée. Celle de Dijon vers Is-sur-Tille devrait être concernée prochainement. La certification, si elle doit permettre une amélioration du management interne à la SNCF, doit aussi se répercuter sur la qualité du service et être perçue également par les voyageurs.

2.4. ASPECTS FINANCIERS

La convention fixe un régime financier et comptable qui lie les 2 partenaires. **La SNCF assure l'exploitation** du service de transport régional. En contrepartie, **la Région lui verse une contribution d'exploitation**. Cette contribution représente les charges d'exploitation moins les recettes d'exploitation. La SNCF perçoit et conserve les recettes de trafic, recettes directes de trafic et recettes liées aux diverses compensations (tarifs sociaux).

En 2007, la contribution d'exploitation de la région ainsi que la compensation pour les tarifs sociaux représentera un montant de 100 M € et la DGD correspondante (exploitation et tarifs sociaux) devrait s'élever à 92 M € : effort propre de 8 M €. Comparé à d'autres régions, cet effort propre de la Région reste raisonnable⁴.

Pour les services de la Région, le transfert de compétences reste bien compensé, sauf pour le « matériel » où la Région investit 2 € quand elle reçoit 1 € de l'Etat. A noter toutefois que ces investissements correspondent à l'effort de renouvellement, d'accroissement et de rajeunissement du parc.

⁴ Pour plus de précisions, voir l'étude de la Haute Normandie et sur le site du cabinet Fitch (agence de notation des collectivités)

3. AVIS DU CESR

Le CESR partage les objectifs définis dans cette seconde convention qui s'inscrit dans la dynamique et le succès de la précédente. **Il approuve globalement son contenu** qui recoupe largement les avis que notre assemblée a voté concernant le TER et le SRIT. Mais, il reste, bien sûr, à voir dans la durée **comment** ces orientations **seront mises en application** dans le cadre et les règles fixées par la convention : par exemple, la déclinaison de l'objectif « placer l'utilisateur au centre » peut se traduire par une grande variété de mesures.

Au delà de cet accord global, le CESR souhaite préciser sa position sur plusieurs points qui lui semblent fondamentaux :

3.1. CONCERNANT LA REGION

3.1.1. La Région « victime de son succès »

Comme l'affirme son avis voté sur le budget primitif 2007, le CESR s'interroge pour savoir si l'Etat a donné aux Régions les ressources et les outils budgétaires et fiscaux nécessaires pour mettre en œuvre leurs nouvelles compétences. Ceci est d'autant plus vrai pour le TER, puisque son succès implique des dépenses supplémentaires (matériel et infrastructures) pour faire face à la croissance de la fréquentation, tandis qu'on assiste dans en même temps à une très forte augmentation des péages versés à RFF.

3.1.2. Poursuivre et approfondir la concertation

Le CESR qui a participé régulièrement aux instances de concertation, demande à la Région de poursuivre l'effort de concertation entrepris, notamment à travers les Comités de lignes et la Conférence des partenaires du transport public.

3.1.3. Le CESR s'engage

Il assurera un suivi régulier de la convention TER à travers ses avis et communications et poursuivra sa participation aux instances de concertation.

3.2. LES RELATIONS SNCF-REGION

3.2.1. Une autonomie de gestion assortie d'engagements précis

Le Conseil régional accorde à la SNCF une large marge de manœuvre, en mettant en avant son autonomie de gestion. Dans le cadre de ce choix, le CESR pense cependant que la Région doit fixer des objectifs plus précis pour s'assurer de leur réalisation effective. Or, dans certains cas, les obligations de la SNCF ne sont pas clairement établies.

Par exemple, la convention stipule (en V.2.3.) que « la SNCF s'efforcera de développer un système de comptabilité analytique ». Cette formulation n'est pas contraignante et le CESR lui aurait préféré une formulation plus directive comme : « la SNCF s'obligera à développer, dans un délai donné ... »

Concernant l'affrètement et la sous-traitance, même si la SNCF assure elle-même la gestion du service, la Région doit pouvoir exercer un contrôle des conditions prévues au contrat, en particulier sur l'habilitation des prestataires et le respect du cahier des charges.

3.2.2. *Connaître les coûts réels*

Les pénalités mises en place par le système de « bonus-malus » restent plutôt symboliques et ne représentent au maximum que 0.5 % des charges forfaitisées qui s'élèvent à 104 millions d'euros.

Le CESR considère en effet que la Région doit disposer d'instruments de mesure plus performants afin d'identifier le coût réel du TER pour la Région. Pour produire ces éléments, la SNCF doit pouvoir identifier les coûts relevant du TER et les différencier de ceux de ses autres activités (fret, grandes lignes...), celles-ci étant souvent étroitement imbriquées.

3.2.3. *Des intentions ou des engagements fermes ?*

- En matière d'environnement,

Il a déjà été indiqué dans de précédents avis du CESR que la gestion des déchets dans les gares et les trains ne faisait pas l'objet d'un tri sélectif. Le CESR regrette que cette préoccupation n'apparaisse toujours pas dans la nouvelle convention.

- En matière d'intermodalité (II.2.5.) :

Les engagements ne portent pas toujours sur des résultats mesurables et à atteindre, mais sur des objectifs trop imprécis de travail commun à mener. Par exemple, « les parties s'engagent à travailler (...) à l'articulation de l'ensemble des réseaux ». Comment l'atteinte de cet objectif pourra-t-elle être évaluée ?

- Impact du TGV Rhin Rhône (Art .127 de la loi SRU)

La loi SRU dans son article 127 prévoit des compensations financières par l'Etat aux Régions dans le cas de modification de l'offre (grande ligne) due à la création d'une infrastructure nouvelle ou d'une modernisation des infrastructures. Qu'en est-il dans la nouvelle convention?

Rien n'est précisé sur ce point. Pourtant, la mise en service du TGV Rhin- Rhône interviendra avant la fin de la convention et impactera les transports régionaux (essentiellement la relation Dijon Lyon). Pour le CESR un avenant devra être prévu sur ce sujet.

3.3. LES CONDITIONS DE LA REUSSITE

La réussite de la convention, c'est la réussite formelle (respect des règles de la convention) mais aussi et surtout pour le CESR la réussite sur le fond : le développement du TER en Bourgogne. Pour cela il faut :

3.3.1. *Améliorer le service : desserte, fréquence, horaire, régularité, ponctualité, confort...*

C'est la première condition de la réussite et la plus décisive pour l'utilisateur.

3.3.2. *Maintenir et améliorer la capacité et les performances de l'infrastructure*

C'est la mission de RFF qui est en charge des voies, des quais, etc.... Pour des impératifs budgétaires, et sous la pression de l'Etat, les collectivités sont de plus en plus fortement sollicitées pour financer leur création (TGV) ou leur entretien (dans le CPER). Les performances très inégales et l'état du réseau doivent être améliorés pour ne pas devenir un frein au développement du TER. La capacité du réseau pour accueillir et développer le TER peut aussi être limitée par l'existence des autres trafics (fret, grandes lignes ...).

3.3.3. Mieux répondre aux demandes des usagers

- Mesurer la ponctualité

La régularité n'est mesurée que par le décompte du nombre de trains arrivant à l'heure ou en retard. Le CESR considère qu'on ne peut se satisfaire de cette seule modalité et qu'il faut affiner l'analyse en pondérant les résultats en fonction du nombre de passagers de chaque train.

- Généraliser l'indemnisation en cas de retard

Parmi les innovations contenues dans cette convention, on voit apparaître l'instauration d'indemnités des usagers en cas de retard. Elles ont été prévues, ce qui représente une avancée saluée par le CESR, mais on remarque qu'elles ne s'appliquent qu'à certains cas très particuliers⁵. Il aurait été utile de prendre des mesures moins restrictives. Le CESR demande la généralisation de cette indemnisation à tous les usagers.

- Informer en temps réel en cas d'incident

Le CESR a noté combien les passagers du transport accordent de l'importance à l'information qui leur est donnée, notamment en cas de situation perturbée. Le CESR a pris connaissance des mesures prises dans la convention pour poursuivre l'amélioration sur ce point.

Il s'interroge cependant sur les possibilités d'information des passagers dans les petites gares non équipées de système d'information dynamique (panneaux électroniques) et sur les trains circulant sans agent commercial à bord. Comment l'information peut-elle alors être donnée aux voyageurs ? Le CESR regrette l'absence d'engagement précis sur ce point.

Quel recours la Région aura-t-elle en cas de non respect de ces engagements (en dehors des opérations de contrôle qualité) ? L'information reste un vrai problème dont la résolution repose trop sur la bonne volonté individuelle des agents.

Pour améliorer l'information en temps réel, le CESR propose de mettre en place un plan d'équipement systématique de toutes les gares et haltes ferroviaires en affichage électronique, comme c'est le cas sur certaines lignes de bus urbains. Il est aussi possible d'utiliser davantage l'affichage électronique à bord des trains.

3.3.4. Faciliter l'accès aux gares et aux trains

- Intermodalité, parking, billetterie

L'aménagement des gares et leur accès sont une condition de réussite du TER. Aussi, faut-il **faciliter l'accès aux gares** des différents modes de transport. La question des parkings à leurs abords est certes un problème complexe, qui engage de nombreux partenaires, mais cette question doit être traitée sans tarder avec les collectivités concernées. L'augmentation de la fréquentation doit être pensée dans sa globalité.

La rénovation complète de la gare intermodale de Nevers montre le chemin à suivre mais permet aussi de mesurer la durée et la complexité de ces opérations. La réalisation du pôle d'échange multimodal de la gare de Dijon devrait devenir une réalité fin 2008. Il permettra de répondre aux objectifs d'un meilleur service aux voyageurs et à l'intermodalité entre les différents modes de transport sur l'agglomération.

⁵ Notamment, les abonnés, en cas de 5 retards du même train en période de pointe uniquement et les abonnés de travail et forfaits au seul départ des gares de l'Yonne en direction de la Région parisienne

EN CONCLUSION

La première convention TER, signée entre le Conseil régional et la SNCF en 2002, a permis le développement et l'amélioration du transport ferroviaire régional de Bourgogne, comme le CESR a d'ailleurs pu le préciser dans ses différents avis. Cette nouvelle convention intègre les acquis et les expériences de la précédente et présente sur de nombreux points des progrès conséquents que le CESR tient à souligner.

Le CESR remarque et approuve le fait que cette convention se situe dans le cadre du **service public**, ce qui n'est pas toujours le cas dans d'autres conventions régionales qui ont pu être examinées par le CESR de Bourgogne.

Cette convention marque **de nombreuses avancées** par rapport à la précédente mais avec une prudence parfois excessive et des objectifs quelquefois trop génériques. Le CESR les aurait souhaité plus précis et plus opérationnels (mesurables, quantifiables).

Comme elle l'a entrepris depuis cinq ans avec la mise en place de la première convention, la Région devra poursuivre la montée en charge de sa propre capacité d'expertise et d'analyse pour **préciser ses commandes à l'opérateur** et assurer un suivi et un pilotage fin du TER tout au long de la convention.

Par ailleurs, la mise en œuvre de cette convention entre la SNCF et la Région est fortement **dépendante d'autres décideurs** : ni la SNCF, ni le Conseil régional ne maîtrisent le montant des péages à RFF ni l'état des infrastructures sur lesquelles circulent les trains. Or, l'état du réseau ferré est inégal et certains points du territoire bourguignon disposent de lignes très détériorées.

Enfin, dans le cadre du suivi de la mise en œuvre de cette convention, **le CESR, au travers de sa commission transports, poursuivra activement sa participation** aux différentes instances de concertation (Comités de ligne et conférences des partenaires du transport public) et **assurera le suivi de la convention TER**.

Le CESR , par ses avis et communications, contribuera au cours de ces prochaines années à la réflexion en vue d'améliorer encore la mise en œuvre de cette convention.

AVIS ADOPTE A L'UNANIMITE

EXPLICATIONS DE VOTE



Intervention de Jean-Yves ROBE au titre de la CGT

Le bilan que nous pouvons tirer de la première convention montre que la régionalisation des services régionaux de voyageurs est une décentralisation réussie dans les domaines de l'amélioration de l'offre, de la hausse de la fréquentation et des recettes, de la modernisation du matériel... Malheureusement, la volonté politique du Conseil régional de développer le TER risque de trouver ses limites, notamment financières, du fait du refus de l'Etat d'augmenter la Dotation Globale de Décentralisation à hauteur des sommes réellement dépensées pour l'exercice de cette compétence.

Le renouvellement de cette convention intervient dans un contexte européen, national et régional fort différent de celui existant lors de la généralisation de 2002.

Dans le discours des dirigeants de la SNCF, les mots « privatisation, concurrence, réduction des coûts, marges » supplantent de plus en plus les mots « service public, complémentarité, réponse aux besoins des usagers, équilibre des comptes ».

C'est pourquoi pendant toute l'année 2006, la CGT, dans toutes ses composantes, a multiplié les actions en interne et en externe pour faire entendre nos propositions dans le cadre du renouvellement des conventions TER.

Ainsi, on ne compte plus :

- les interventions auprès des directions régionales SNCF ainsi qu'au niveau National ;
- les débats publics réunissant élus régionaux, Direction SNCF, usagers et leurs associations, cheminots et leurs organisations syndicales ;
- les rencontres entre la Fédération CGT des cheminots et le Président de l'association des régions de France ;
- les rencontres débats avec les présidents des commissions transport des conseils régionaux.

L'ensemble de ces mobilisations a permis que les négociations préalables au renouvellement se passent dans une relative transparence permettant la prise en compte d'exigences, souvent communes, des usagers et des cheminots.

La convention qui nous est présentée n'est certes pas le catalogue des revendications CGT mais certaines de nos propositions ont été prises en compte.

D'abord sur la durée : 10 ans cela permet, entre autre, de donner vie à des projets concernant la qualité de service dont on sait que leur réalisation s'inscrit au mieux sur le moyen terme.

Ensuite l'idée de placer l'utilisateur au centre de la convention nous paraît être une évidence lorsqu'il s'agit de service public mais évidemment tout le monde ne l'entend pas de la même façon.

Nous aurions souhaité que l'ouverture des gares du premier au dernier train, la présence humaine par les cheminots dans les gares et dans les trains soient clairement affirmées dans la convention. Mais

nous avons conscience de la difficulté de l'exercice, dans le cadre de l'autonomie de gestion de l'Entreprise SNCF, idée que nous partageons.

Aussi des garanties comme : « Toute modification des horaires d'ouverture et des services dans les gares TER doivent faire l'objet d'une information et d'une concertation préalable » vont dans le bon sens. De même que : « à bord du train, l'agent commercial train doit pouvoir être joint par le centre opérationnel voyageur » est un point d'appui important pour exiger de la Direction SNCF une présence humaine dans tous les trains en circulation et c'est une demande forte des usagers.

Le problème récurrent de l'information dans les gares, sur les quais et à bord des trains, semble vouloir être pris à « bras le corps » ; dommage que nous ne connaissions ni les moyens financiers que la Région politique entend y consacrer, ni les moyens humains que la SNCF est prête à mettre en place pour relever ce défi.

Nous partageons totalement la proposition de la commission de mettre en place dans les gares et les points d'arrêts non gérés des panneaux d'informations électroniques à destination des usagers.

Concernant les incitations financières (bonus-malus), nous considérons qu'elles doivent être des « aiguillons positifs » pour l'amélioration de la qualité de service. Pour autant, afin de ne pas pénaliser les conditions de travail des cheminots, le Conseil régional comme la Direction SNCF doivent s'engager à réinvestir l'ensemble des sommes dans la convention au travers d'une dotation exceptionnelle ; or cela ne semble pas clairement exprimé dans cette convention et nous le regrettons.

Si nous approuvons la réalisation du pôle d'échange multimodal de la gare de Dijon, nous ne sommes en revanche pas satisfait du choix fait par la SNCF de sous-traiter la gestion de cette espace à la société EFFIA.

Notre organisation syndicale va maintenant veiller, dans les différents lieux de concertations que sont les comités de ligne et la conférence des partenaires, à la bonne exécution de cette convention « dans le respect des principes d'organisation et de fonctionnement du service public », comme cela est énoncé dans le titre I. D'ailleurs, à ce sujet, l'ambition affichée de la SNCF de dégager une marge de 3 % sur la convention est-elle compatible avec l'idée du service public ?

Pour autant, il reste du chemin à parcourir et il faudra être vigilant pour que la SNCF prisonnière de ses orientations économiques et budgétaires assure la qualité de service contractualisée. Il faut avoir en mémoire que 850 emplois de cheminots ont été supprimés sur la Région SNCF de Dijon entre 2002 et 2006, entraînant des dysfonctionnements importants, retards, suppressions de trains et incidents divers.

Le groupe GCT votera ce projet d'avis.



Intervention d'Elisabeth PETITBON au titre de la CFDT

Nous, CFDT, pensons que le renouvellement de cette 2^{ème} convention avec la SNCF pour le transport ferré des voyageurs à hauteur de près de 100 M € prouve un réel engagement des 2 parties et un vrai choix de la politique des transports en région Bourgogne. Ce qui se répercute par une augmentation du trafic et donc une augmentation des achats de matériels « victime de son succès »...

La régionalisation de ce secteur transport ferré de voyageurs a été un bien (entre autres pour les usagers) et se transforme en succès.

Mais une réelle évaluation devient nécessaire et pas seulement en « chiffres directs » mais également sur l'impact environnemental, sur la mobilité des personnes donc sur l'emploi et globalement sur l'attractivité des territoires.

Toutefois, nous estimons que le cadre fixé aurait pu, comme dans d'autres régions (par exemple en Franche Comté), préciser davantage un certain nombre de volets.

. Tout d'abord celui de l'emploi :

- direct : qui pourrait permettre le maintien de l'ouverture d'un certain nombre de gares ou de guichets dans d'autres gares (comme c'est le cas à Auxerre -fermeture d'1 guichet sur 3- alors que le nombre des voyageurs augmente ??) ou un engagement lié à la sûreté et à la surveillance dans les trains et gares ;
- indirect : entre autres, les conditions de travail et la formation mise en œuvre dans les entreprises auxquelles sont sous-traitées les dessertes routières ou services de surveillance, de nettoyage...

. Un engagement sur des objectifs « qualité » avec une vraie prise en compte de l'utilisateur-client. Celui doit devenir l'élément central de cette politique concernant :

- l'information,
- le remboursement partiel, non seulement en cas de retard mais aussi pour les fins de semaines et fin de week-ends ou lundis matin,
- la prise en compte du manque de place et des trajets faits debout pour bon nombre de jeunes et étudiants (voir intervention de M. RIGER, fédération des parents d'élèves).

. Par ailleurs, un engagement sur le patrimoine de la SNCF avec la typicité de certains bâtiments ou gares à sauvegarder.

Nous rappelons également que la CFDT demande que les missions du comité de pilotage, organisme de suivi de la convention où le CESR est représenté, soient mieux définies pour permettre notamment de mesurer et d'améliorer les procédures prévues à la convention.

La CFDT votera cet avis.



**Intervention de Gérard RIGER
au titre de la FCPE**

« Je partage largement les propos de cet avis. Je souhaite attirer l'attention du CESR sur la population étudiante qui ne bénéficie pas toujours de bonnes conditions de transports et est écartée du dispositif d'indemnisation.

Cette population subit pourtant les vicissitudes ferroviaires comme les autres usagers des services TER ».

**Intervention de Charles BARRIERE
au titre du Conseil régional de l'ordre des médecins, chirurgiens-dentistes,
pharmaciens, vétérinaires**

Sans remettre en cause le bilan de la régionalisation ferroviaire, on peut s'interroger sur l'absence de données brutes (notamment le nombre de passagers dans les trains).

On parle de croissance de la fréquentation mais pas de la fréquentation elle-même.

L'avis souligne bien l'absence pour la région d'indicateurs financiers afin d'identifier le coût réel des TER.

Enfin, je m'interroge sur les raisons de passer la durée de la convention de 5 à 10 ans.

J'ai noté que pour les services de la Région le transfert de compétences reste bien compensé.