

CONVENTION D'EXPLOITATION DU SERVICE TER DE LA REGION BOURGOGNE

BILAN 2007



COMMUNICATION

présentée par André FOURCADE
Rapporteur, Président de la Commission n° 3

Infrastructures de transports, environnement, énergies

SEANCE PLENIERE DU 24 JUIN 2008

SOMMAIRE

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. LA CONVENTION 2007-2016..... | 3 |
| 1.1. LES PRINCIPES | 3 |
| 1.1.1. <i>Une convention organisée autour de cinq objectifs de progrès</i> | 4 |
| 1.1.2. <i>Une convention innovante</i> | 5 |
| 2. RAPPEL DES PROPOSITIONS FORMULEES PAR LE CESR DANS SON AVIS DU 14 FEVRIER 2007 | 5 |
| 2.1. LES PROPOSITIONS DU CESR..... | 6 |
| 2.2. QUESTIONS EN SUSPENS ET RESERVES FORMULEES PAR LE CESR | 6 |
| 2.3. LE DEVELOPPEMENT DU TER : UN ENJEU POUR LA BOURGOGNE..... | 6 |
| 3. LE BILAN 2007 DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE TER DE LA REGION BOURGOGNE | 7 |
| 3.1. ELEMENTS GLOBAUX DU BILAN 2007 | 7 |
| 3.2. LA QUALITE DES SERVICES | 8 |
| 3.3. PERFORMANCES GLOBALES PAR AXE | 9 |
| 3.3.1. <i>Le poids des axes TER en 2007</i> | 9 |
| 3.3.2. <i>Ponctualité moyenne par axe et pour les trains de migrants</i> | 9 |
| 3.3.3. <i>Les pénalités</i> | 10 |
| 3.4. LES RECLAMATIONS..... | 10 |
| 3.5. LES AMELIORATIONS DE L'OFFRE EN 2007 | 11 |
| 4. PERSPECTIVES 2008..... | 12 |
| 4.1. CADENCEMENT NORD..... | 12 |
| 4.2. L'AMELIORATION DU SERVICE..... | 13 |
| 4.3. LA DEMARCHE BILLETTEQUE INTERMODALE | 13 |
| 5. PROPOSITIONS /QUESTIONS DU CESR..... | 14 |
| 5.1. CLARIFIER LES COMPTES ET LES INDICATEURS | 14 |
| 5.2. MESURER LA REGULARITE POUR L'USAGER | 14 |
| 5.3. ELARGIR L'INDEMNISATION DES USAGERS | 14 |
| 5.4. METTRE EN PLACE LE TRI SELECTIF DES DECHETS..... | 14 |
| 5.5. MAINTENIR LA PRESENCE HUMAINE DANS LES GARES ET LES TRAINS | 14 |
| 5.6. TROUVER LES SOLUTIONS ADAPTEES AUX LIGNES HORS CADENCEMENT..... | 15 |
| 5.7. COORDONNER LES AUTORITES ORGANISATRICES DE TRANSPORT | 15 |
| 5.8. APPROFONDIR L'EVALUATION | 15 |
| 5.9. PREPARER L'AVENIR ET L'EXTENSION DU RESEAU | 15 |
| 6. EN CONCLUSION | 16 |

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

Le CESR s'est prononcé sur la politique des transports et infrastructures en Bourgogne par l'avis du 18 octobre 2006 et sur le Schéma des infrastructures et des transports (SRIT) en 2007. À plusieurs reprises, il s'est aussi penché sur la politique régionale en matière de TER depuis 2002, date à laquelle la Région assume cette compétence ; cet intérêt renouvelé du CESR pour les transports est un choix motivé par plusieurs raisons :

- La place actuelle du TER dans la vie des Bourguignons : 42 000 passagers par jour
- L'avenir du TER face aux enjeux environnementaux et énergétiques
- Le poids du transport dans les finances régionales (premier budget de la Région)
- L'envolée du budget transport des ménages
- Le suivi de la prise en compte des propositions formulées dans ses avis et communications.

1. LA CONVENTION 2007-2016

1.1. LES PRINCIPES

Cette convention, votée par les élus régionaux le 19 février 2007, fixe les conditions d'exploitation et de financement des transports collectifs ferroviaires et routiers relevant de la compétence régionale, conformément à la législation en vigueur¹.

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.

¹ 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 transports collectifs d'intérêt régional

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 Région finance les achats de matériels roulants.

- **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.

1.1.1. Une convention organisée autour de cinq objectifs de progrès

La convention affiche cinq objectifs :

1er objectif : augmenter le nombre de passagers dans les trains, d'une part grâce à **l'amélioration des dessertes**, par la mise en place du cadencement, et d'autre part grâce à **l'amélioration du matériel** et la modernisation des gares.

2ème objectif : faire de la qualité du service une priorité : la 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.

La certification « Qualité » des lignes, qui devrait se généraliser à terme à l'ensemble du réseau, vise à améliorer la qualité des services et de son suivi.

3ème objectif : placer l'utilisateur au centre du service en :

- mettant progressivement en place une **information multimodale régionale**
- améliorant **l'information des voyageurs** dans les gares, sur les quais et à bord des trains
- mettant en place un dispositif d'information particulier lors des situations perturbées
- instaurant un système **d'indemnisation des voyageurs** réguliers sur les axes ayant connu de fortes perturbations
- gérant de manière mieux concertée les évolutions du service, notamment dans les gares TER
- engageant un nouveau programme pluriannuel **d'aménagement des gares** incluant l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

4ème objectif : maintenir les 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...).

5ème objectif : développer une gestion moderne plus transparente par :

- 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.

1.1.2. Une convention innovante

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 de rémunération, en cas de dépassement des performances prévues et, au contraire, se voir appliquer un malus en cas de non respect des performances de qualité de service dans les gares, dans les trains, sur la ponctualité globale et la ponctualité par axes. L'objectif est d'atteindre la moyenne constatée les 3 années précédentes.

La ponctualité est définie de la façon suivante :

- 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 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).

Un réexamen pourra avoir lieu à mi-parcours, en 2011, pour procéder à une adaptation éventuelle.

2. RAPPEL DES PROPOSITIONS FORMULEES PAR LE CESR DANS SON AVIS DU 14 FEVRIER 2007

En préambule, il convient de rappeler que le CESR a affirmé **partager les objectifs définis dans la convention** et en approuver globalement le contenu qui recoupe largement ses précédents avis concernant le TER et le SRIT, soulignant en particulier la nécessité d'un rééquilibrage entre modes de transport au profit du rail.

2.1. LES PROPOSITIONS DU CESR

↳ **Poursuivre et approfondir la concertation** : le CESR 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.

↳ L'autonomie de gestion de la SNCF doit s'assortir **d'engagements précis** pour s'assurer de leur réalisation effective.

↳ **Connaître les coûts réels** : 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 être en mesure d'identifier les coûts relevant du TER et les différencier de ceux de ses autres activités (fret, grandes lignes...), celles-ci étant souvent étroitement imbriquées.

2.2. QUESTIONS EN SUSPENS ET RESERVES FORMULEES PAR LE CESR

- **En matière d'environnement**, le CESR regrette que la gestion des déchets et le tri sélectif dans les gares et les trains ne soient pas mentionnés dans la convention.

- **En matière d'intermodalité** les engagements portent sur des objectifs trop imprécis de travail commun à mener, comment l'atteinte de cet objectif pourra-t-elle être évaluée ?

- **En ce qui concerne l'impact du TGV Rhin-Rhône** (Art .127 de la loi SRU), le CESR souhaite qu'un avenant précise de quelles compensations financières versées par l'État la Région pourra bénéficier suite à la mise en service du TGV Rhin-Rhône qui impacte les transports régionaux (essentiellement la relation Dijon-Lyon).

2.3. LE DEVELOPPEMENT DU TER : UN ENJEU POUR LA BOURGOGNE

Au-delà du strict respect des dispositions de la convention, le CESR souligne que le **développement du TER est un enjeu pour la Bourgogne** et en rappelle les conditions de réussite :

↳ **Améliorer le service** : desserte, fréquence, horaires, sécurité, régularité, ponctualité, information, confort... aussi bien à bord des trains que dans les gares

↳ **Maintenir et améliorer la capacité et les performances de l'infrastructure, mission de RFF en charge des voies, des quais...** Les performances très inégales et l'état du réseau doivent être améliorés pour ne pas entraver le développement du TER. La capacité du réseau pour accueillir et développer le TER peut aussi être limitée par la présence d'autres trafics (fret, grandes lignes ...).

↳ **Mieux répondre aux demandes des usagers :**

- **Mesurer la ponctualité par une analyse fine** prenant en compte le nombre de passagers de chaque train.
- **Généraliser l'indemnisation des usagers en cas de retard** qui, dans la convention, ne s'applique que de manière restrictive.
- **Informers les usagers, en temps réel, en cas de situation perturbée.** 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.

↳ **Faciliter l'accès aux gares des différents modes de transport.** La question des parkings aux abords des gares, qui engage de nombreux partenaires, doit être traitée sans tarder avec les collectivités concernées.

↳ **Le CESR s'engage à assurer un suivi régulier de la convention TER à travers ses avis et communications et poursuivra sa participation aux instances de concertation.**

3. LE BILAN 2007 DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE TER DE LA REGION BOURGOGNE

Il est à noter que pour la première fois la Région et la SNCF ont réalisé chacune de leur côté une plaquette sur l'activité TER en 2007, documents qui ont servi de base pour présenter le bilan ci-dessous. Le CESR se félicite de cette double initiative et souhaite que soit poursuivi cet effort avec des indicateurs plus précis qui permettent d'améliorer la qualité du suivi en matière de finances et de fréquentation en particulier.

3.1. ELEMENTS GLOBAUX DU BILAN 2007

↳ **Le TER Bourgogne 2007, en quelques chiffres :**

- 42 000 voyageurs / jour
- 270 trains / jour
- 90 autocars / jours
- 144 gares ou haltes
- 215 points d'arrêt routier

↳ **La progression du trafic et des recettes** par rapport à 2006 :

- +6,6 % pour les recettes
- +4,6 % pour le trafic.

| | Réalisé 2006 | Réalisé 2007 | Évolution | Objectif à fin novembre 2007 |
|---------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|------------------------------|
| Recettes en K€ | 51 856 | 55 264 | +6,6 % | 53 459 |
| Trafic en milliers de voyageurs/ kilomètres | 606 419 | 634 474 | +4,6 % | 623 331 |

↳ **21,5 % d'augmentation du trafic entre 2004 et 2007**

- **La progression globale de la qualité de la production et du service** (malgré le fléchissement enregistré en fin d'année) : 98,8 % de l'offre commandée a été réalisée. Le taux de régularité global de 92,5 % est conforme à l'objectif fixé par la convention.
- **Un unique cas d'indemnisation des voyageurs**, enregistré sur la ligne Dijon - Mâcon, lié à la mise en place du cadencement **représente un coût total de 3 300 €**.
- **Les résultats financiers (estimés) fin décembre 2007 : tous les indicateurs sont positifs**, sauf le critère « ponctualité par axe » qui enregistre un malus de 50 000 €. C'est donc environ 828 000 € que la Région va verser à la SNCF.

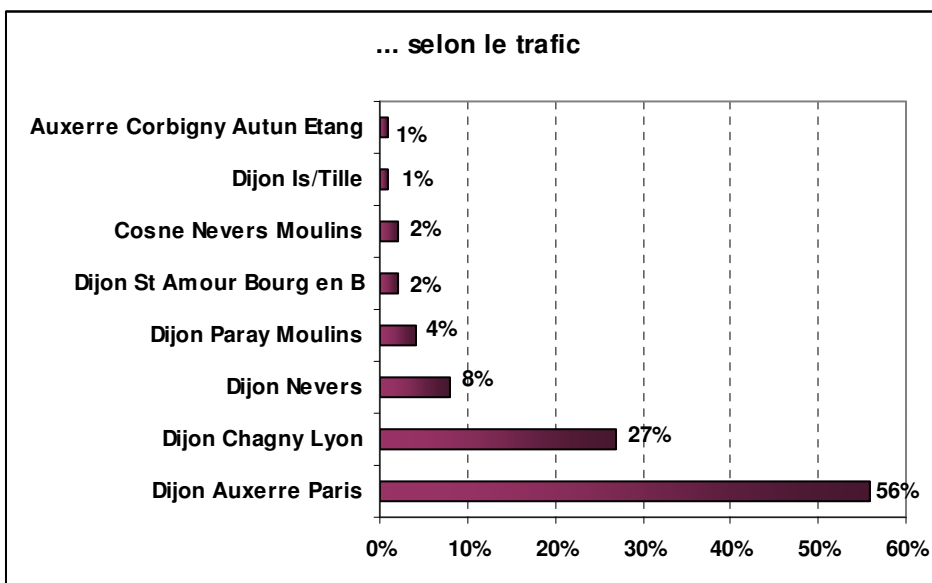
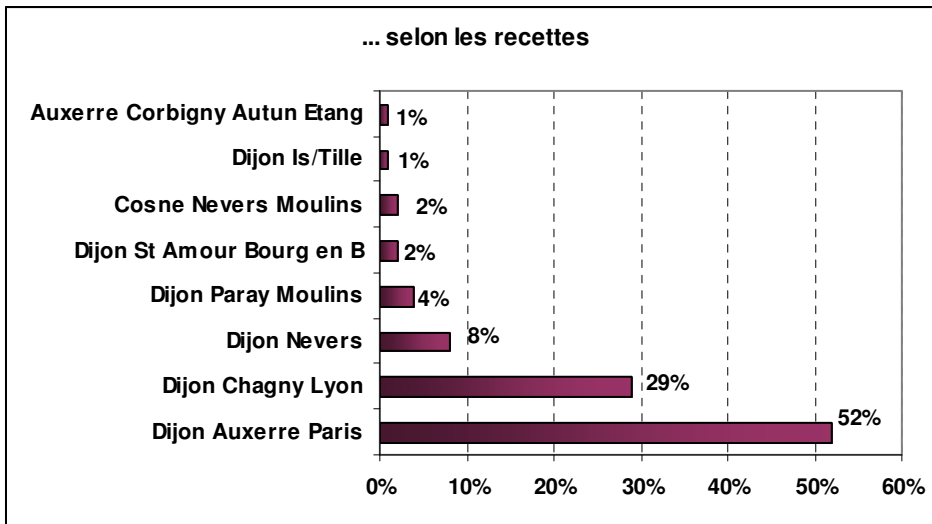
| Convention | Résultats en décembre 2007 |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Intéressement sur recettes du trafic | 107 000 € |
| Pénalités pour offre non réalisée | 0 |
| Ponctualité globale | 0 |
| Ponctualité par axe | - 50 000 € |
| Qualité Gares | 81 000 € |
| Qualités Trains | 440 000 € |
| Certification | 250 000 € |
| Total | 828 000 € |

3.2. LA QUALITE DES SERVICES

- **La qualité du service fait l'objet d'une évaluation semestrielle**, en gare et à bord des trains. Le taux de qualité 2007 dans les trains s'établit à 93,7 % pour un objectif de 89,5 %. Pour ce qui concerne la qualité dans les gares, le taux de 94,4 % dépasse les objectifs.
- **Le programme quinquennal de modernisation des gares TER**, initié en 2003, s'est poursuivi avec la signature à l'automne 2007 du « programme gares 2007 » pour un montant de 1 072 520 euros, financés à 50 % par la Région. 26 gares seront modernisées d'ici fin 2009.
- **La gestion des situations perturbées**. La convention prévoit que la SNCF peut informer les usagers de trois manières en cas de **situation perturbée non prévisible** : dans les trains par l'agent commercial et dans les gares, d'une part en informant sur les retards et les solutions possibles et d'autre part par la diffusion de message sur les systèmes d'information dynamique.

3.3. PERFORMANCES GLOBALES PAR AXE

3.3.1. Le poids des axes TER en 2007



2 axes concentrent 81 % des recettes et 83 % du trafic TER.

3.3.2. Ponctualité moyenne par axe et pour les trains de migrants

On appelle **trains de migrants** les trains utilisés essentiellement par les usagers se rendant à leur travail matin et soir, c'est-à-dire aux heures de pointe.

| Axes | Ponctualité moyenne | Trains de migrants |
|--------------------|---------------------|--------------------|
| Dijon- Mâcon | 92,80 % | 92,7 % |
| Auxerre- Paris | 92,50 % | 90,3 % |
| Dijon- Nevers | 90,25 % | 82,5 % |
| Dijon- Laroche | 94,80 % | 95,5 % |
| Dijon- Is/Tille | 95,80 % | 94,4 % |
| Dijon- Saint Amour | 94,15 % | 94,1 % |
| Cosne- Nevers | 93,20 % | 91,3 % |
| Montchanin- Paray | 93,00 % | - |

Le CESR constate donc à la fois une amélioration globale mais aussi la situation particulièrement dégradée sur l'axe Dijon Nevers, en termes de ponctualité et de nombre de trains supprimés.

3.3.3. Les pénalités

L'examen des **ponctualités mensuelles** par axe fait apparaître quatre lignes qui n'ont pas atteint le taux plancher fixé comme objectif pour 2007. Chacun de ces cinq mauvais résultats mensuels s'est traduit par le versement de la SNCF au CRB de 10 000 € de malus, soit au total une pénalité de 50 000 €.

| Axes | Résultats 2007 | Taux plancher |
|--------------------|-----------------------------------------|---------------|
| Dijon - Mâcon | 79,2 % en décembre | 89,2 % |
| Dijon - Nevers | 84,2 % en janvier 82,7 % en novembre | 86,8 % |
| Cosne - Nevers | 84,7% en janvier | 89,2 % |
| Montchanin - Paray | 85,9 % en novembre | 87,7 % |

3.4. LES RECLAMATIONS

Le nombre de réclamations reçues par le Conseil régional de Bourgogne est en progression constante, de 126 en 2006, ce nombre est passé à 595 en 2007. Ces résultats s'expliquent d'une part, par une meilleure connaissance du rôle de la Région, et d'autre part par la possibilité de réaliser des réclamations par mail depuis 2006.

La répartition des réclamations

- **Par motif** : offre (28 %), retard (19 %), tarifs et ventes (10 %), capacité d'accueil du train (8 %) sont les motifs les plus souvent cités. Il est à noter que les grèves ne motivent que 2 % des réclamations.

➤ **Analyse par axe**

| Axe | Nombre de réclamations | Principaux motifs de réclamation |
|----------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dijon - Macon | 73 | Offre (58%) - tarifs et ventes (30 %) - correspondances (4 %) |
| Yonne - Paris | 50 | Offre (18%) - retards (18 %) - capacité d'accueil du train (14 %) - tarifs et ventes (12 %) |
| Dijon - Nevers | 43 | Équipement du train (27 %) - retards (19 %) - offre (16 %) - capacité d'accueil du train (16 %) |

Sur chacun des axes, les réclamations prioritaires transmises par les usagers reflètent bien les difficultés que le CESR a identifiées :

- La mise en place du cadencement sur l'axe Sud
- La saturation du matériel et de la gare de Lyon à Paris sur l'axe Nord
- La vétusté du matériel et de la voie sur l'axe Ouest

3.5. LES AMELIORATIONS DE L'OFFRE EN 2007

↪ **Le secteur Bourgogne Sud : le cadencement Dijon - Lyon**

Le cadencement est l'innovation majeure en 2007. Le cadencement des trains consiste, sur une liaison donnée, à proposer des trains :

- **répartis sur toute la journée à intervalles réguliers**, par exemple toutes les 2 heures
- **situés sur la même plage horaire** : par exemple départ à H+19 minutes pour une liaison donnée
- **avec des correspondances organisées** (avec les TER, TGV, bus, car...).

Cette nouvelle organisation de la circulation ferroviaire vise à rendre le transport collectif plus attractif par ses avantages :

- plus de trains (110 TER au lieu de 70 précédemment)
- une fréquence accrue
- une régularité de l'horaire.
- des horaires réguliers facilement mémorisables

Il s'agit d'offrir une véritable alternative à la voiture individuelle.

Le cadencement Dijon - Lyon a été mis en place le 9 décembre 2007 en même temps qu'en région Rhône-Alpes, **c'est une première en France et une opération de grande ampleur.**

Il a entraîné une refonte complète des horaires TER Dijon - Mâcon mais aussi sur beaucoup d'autres lignes, par exemple Dijon - Nevers impacté sur le tronçon Dijon - Chagny, ainsi que les transports de fret.

La mise en œuvre du cadencement **impose un effort financier annuel supplémentaire de la Région de 7,5 millions d'euros (non compensé par l'État).**

Le cadencement Sud s'est traduit par une forte augmentation du nombre de trains :

- 45 % de trains en plus entre Dijon et Lyon
- 50 % de trains en plus entre Dijon et Beaune
- 65 % de trains en plus entre Dijon et Chalon
- 20 % de trains en plus entre Chagny et Chalon.

La mise en place du cadencement a connu une phase de rodage liée au manque d'expérience d'une telle opération sans précédent, avec des usagers qui ont aussi dû s'adapter aux changements d'horaires. Elle s'est concrétisée par une baisse temporaire de la régularité et des retards. D'autre part, l'information aux usagers n'a pas toujours été faite suffisamment tôt en particulier sur les changements d'horaires et de dessertes.

Un premier bilan à fin avril 2008, quatre mois après la mise en place, fait apparaître une remontée de la ponctualité et une hausse de la fréquentation: Dijon - Beaune + 15 %, Dijon – Mâcon + 19 %, Dijon - Chalon + 6 %.

Le CESR constate que le cadencement est un succès et répond à une attente du public. Par une meilleure rotation du matériel roulant, il permet de dégager des capacités supplémentaires. Le CESR souhaite que la SNCF tire tous les enseignements de cette première expérience pour que la mise en place du futur cadencement Nord s'effectue dans les meilleures conditions.

↳ Le secteur Bourgogne Ouest

Développement de l'offre Dijon - Nevers avec 9 allers/retours par jour (un aller retour supplémentaire créé).

↳ Le secteur Bourgogne Nord

Amélioration des dessertes et rétablissement de certaines correspondances très sollicitées.

↳ La certification des lignes

- Certification de la ligne Dijon – Is-sur-Tille
- Renouvellement de la certification de la ligne Dijon - Mâcon.

4. PERSPECTIVES 2008

4.1. CADENCEMENT NORD

Une vaste étude pour la mise en place du cadencement Nord a été lancée avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France, la SNCF et RFF. Elle aboutira en **décembre 2008** à une restructuration complète de la desserte du nord de la Bourgogne et du sud de l'Ile-de-France, c'est-à-dire **les liaisons Dijon-Auxerre - Laroche-Paris**.

La desserte, extrêmement complexe à mettre en œuvre du fait de la saturation des abords de la gare de Lyon à Paris, **sera complètement réorganisée avec la création de deux familles distinctes de trains :**

- **Les intercités** : Paris-Dijon, Dijon-Auxerre et Auxerre-Paris qui auront pour terminus la gare de Paris – Bercy.
- **Les périurbains** qui assureront les dessertes fines entre Paris-gare de Lyon et Laroche-Migennes, Dijon et Les Laumes, Auxerre et Laroche-Migennes.

Cette opération très lourde mobilisera **un financement régional de plus de 11 millions d'euros** en année pleine sans aucune compensation de l'État dont plus de 2 millions seront consacrés au financement de la **réintroduction des contrôleurs entre Laroche et Paris**.

4.2. L'AMÉLIORATION DU SERVICE

Depuis 2003, la Région Bourgogne, l'État et la SNCF se sont engagés dans un **programme quinquennal de modernisation des gares TER** financé à hauteur de 50 % par la Région pour améliorer l'information, l'accueil, la sécurité et le confort des voyageurs. 26 gares verront leur modernisation terminée pour 2009.

Le 30 juin 2008, au Conseil régional, sera débattu en vue de son adoption, le **Schéma directeur d'accessibilité des transports régionaux**, imposé par la loi du 11 février 2005 pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*.

Il sera suivi par l'élaboration **du Schéma d'accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR)** qui vise à définir les équipements nécessaires en gare pour améliorer l'intermodalité et l'accessibilité de toute la chaîne de déplacement. Le CESR aura à en suivre la mise en œuvre.

La Région poursuit l'acquisition et la modernisation du matériel : l'engagement pris en 2004 vise à ramener l'âge moyen du parc TER à 15 ans en 2010, contre près de 30 ans en 2004 et 24 ans en 2007.

4.3. LA DEMARCHE BILLETTIQUE INTERMODALE

La billettique est basée sur **l'utilisation d'un support intelligent** (hébergement d'informations), personnalisé (informations relatives au porteur) et sécurisé.

Un support unique commun à plusieurs réseaux de transport public et des systèmes billettique communiquant entre eux ont pour objectif de :

- favoriser la convergence tarifaire et le développement d'accords tarifaires,
- simplifier et favoriser l'usage des transports en commun pour l'usager par une offre combinant plusieurs modes de transport, du point de départ au point de destination.

Le contexte bourguignon :

- Il s'agit **pour la Région de coordonner** et de coopérer avec les **autres autorités organisatrices de transport** bourguignonnes : la billettique est souvent un « activateur » des démarches communes : accords tarifaires, réseaux de distribution communs.
- Fin 2006, la charte d'interopérabilité a été signée par toutes les autorités organisatrices de transport (garantie de compatibilité).
- Le Grand Dijon (dans le cadre du projet Transport en Commun en Site Propre) et le Conseil général de Saône-et-Loire souhaitent développer un système billettique.

5. PROPOSITIONS /QUESTIONS DU CESR

Bien sûr, **pour le CESR, il convient de poursuivre les efforts engagés** souvent avec succès en matière d'amélioration des dessertes, du matériel, de la ponctualité, de la qualité, de l'information et qui se sont traduits dans la fréquentation. Le CESR rappelle les propositions adoptées dans son avis précédent sur la nouvelle convention TER et qui restent d'actualité. Certaines ont d'ores et déjà été mises en œuvre. Le CESR souhaite également faire avancer plusieurs points importants :

5.1. CLARIFIER LES COMPTES ET LES INDICATEURS

Le CESR demande que la SNCF poursuive l'effort engagé en terme de comptabilité analytique pour que soient connus avec plus de précision les coûts afférents au TER, par exemple pour les agents assurant plusieurs tâches dépendant d'activités différentes (TER, fret, grandes lignes, entretien...). Il demande aussi que soient affinés les différents indicateurs de fréquentation.

5.2. MESURER LA REGULARITE POUR L'USAGER

Actuellement, la SNCF mesure la part des trains qui arrivent à l'heure ; mais cela ne tient pas compte du nombre très variable de passagers par train et qui est en particulier très élevé aux heures de pointe : un train bondé en retard impactera beaucoup plus de passagers. **Le CESR souhaite que soit mesurée la part des passagers qui arrivent à l'heure** ou en retard en créant un autre indicateur plus fin, permettant de **connaître la part des usagers touchés par ces problèmes**.

5.3. ELARGIR L'INDEMNISATION DES USAGERS

Le bilan 2007 a montré le niveau très faible (une seule liaison concernée et coût total de 3 300 euros) qui résulte des règles en vigueur très draconiennes et dissuasives ; ce résultat risque de remettre en cause la crédibilité même du principe de l'indemnisation qui constitue pourtant une des nouveautés majeures de la convention signée en 2007 et qui était un des signes de la place nouvelle accordée à l'utilisateur. **Le CESR propose donc que les cas d'indemnisation soient élargis en 2009**, après étude de différentes hypothèses et simulations des conséquences d'un assouplissement.

5.4. METTRE EN PLACE LE TRI SELECTIF DES DECHETS

Le CESR demande à la SNCF d'engager, et à terme, de généraliser le tri sélectif concernant les déchets produits dans les gares et à bord des trains. Cela passe par une information et une incitation forte des usagers ainsi que par des équipements adaptés.

5.5. MAINTENIR LA PRESENCE HUMAINE DANS LES GARES ET LES TRAINS

Le CESR constate les suppressions de postes passées et en cours décidées par la SNCF, dans les gares et les trains, qui induisent des transferts de charges imposés à la Région. Il s'interroge sur la pertinence de ces suppressions par rapport aux objectifs qui ont été définis pour le service public.

La mise en place d'automates par exemple peut contribuer à améliorer le service. Mais **le CESR considère que la modernisation et la présence d'agents restent complémentaires et indispensables** pour atteindre nombre d'objectifs prévus dans la convention concernant les trains et les gares :

- assurer la sécurité à bord des trains et dans les gares
- informer en temps réel en particulier en situation perturbée
- aider les usagers et en particulier les personnes à mobilité réduite en particulier.

5.6. TROUVER LES SOLUTIONS ADAPTEES AUX LIGNES HORS CADENCEMENT

La Région a engagé un effort massif et spectaculaire dans le cadencement des trois principales lignes ; cependant, **le CESR demande que pour les autres lignes des solutions spécifiques** soient mises en place en termes d'offre et de dessertes améliorées et modernisées, adaptées à leurs besoins.

5.7. COORDONNER LES AUTORITES ORGANISATRICES DE TRANSPORT

Le CESR rappelle sa position : la Région doit devenir le chef de file des différentes autorités organisatrices de transport en Bourgogne : départements, agglomérations, communes... Cela concerne l'organisation des correspondances entre modes de transport, la billetterie intégrée, la tarification et l'information multimodale, les gares...

5.8. APPROFONDIR L'EVALUATION

Les évaluations actuellement réalisées par les signataires, Région et SNCF, mesurent les écarts entre les objectifs de la convention et leur réalisation. Ils répondent à la question : dans quelle mesure la convention a-t-elle été réalisée ?

Le CESR considère qu'il faut aussi rapidement se poser la question de déterminer **dans quelle mesure le TER répond aux besoins de mobilité des Bourguignons** (définis comment, par qui, mesurés selon quels critères ?) **et de la Bourgogne** (par exemple, quel est le taux de part de marché visé par le TER sur une liaison donnée et pour faire face aux enjeux environnementaux et énergétiques ?).

5.9. PREPARER L'AVENIR ET L'EXTENSION DU RESEAU

Après la phase en cours de remise à niveau du TER, et compte tenu des délais de réalisation et des besoins croissants, **le CESR demande que, dès maintenant, soit préparée l'extension du TER**. L'étude annoncée sur l'électrification de la ligne Nevers-Dijon (VFCEA) doit être lancée sans tarder.

Il faut aussi étudier la faisabilité de la réouverture de différentes lignes telles que Chalon - Saint Marcel et Louhans, Nevers-Clamecy vers Auxerre, et de nouvelles haltes périurbaines dans les grandes agglomérations de la région.

6. EN CONCLUSION

Le TER est **une politique qui réussit** au vu de ses résultats en termes de fréquentation en forte croissance. **Pour sa part, le CESR s'engage à poursuivre le suivi régulier de la convention TER** et à participer activement aux instances de suivi et de concertation (Comités de lignes, Commission transport du Conseil régional, Conférence des partenaires du transport public...). Il continuera d'élaborer et de faire connaître ses propositions sur le sujet par ses communications et avis.

Cette politique est aussi un élément de la réponse aux défis du développement durable et en particulier du renchérissement et de la raréfaction de l'énergie. Le CESR affirme qu'il faut poursuivre et développer cette politique. Mais cela pose quelques questions pour l'avenir :

- **La phase actuelle de régionalisation** du TER commencée en 2002 est une réussite en Bourgogne, elle **va permettre en une dizaine d'années de remettre à niveau l'offre** en termes de dessertes, d'horaires, de cadencement avec une modernisation du matériel roulant, pour un montant annuel de plus de 100 millions d'euros.
- Mais très rapidement d'autres facteurs incontournables vont jouer telle la hausse durable, continue et massive de l'énergie. **La croissance importante de la fréquentation** déjà provoquée par l'amélioration de l'offre **va être démultipliée par la crise de l'énergie**. Cette crise qui n'en est qu'à ses débuts va durablement et profondément modifier les comportements en termes de mobilité des personnes (et probablement du fret).
- Dans ces conditions, **le système ferroviaire va être confronté** rapidement après sa remise à niveau déjà bien entamée, **à un besoin de changement d'échelle** quantitatif avec la très forte hausse de la fréquentation qui va se heurter de plein fouet aux limites et à l'usure de l'infrastructure qu'il faudra bien rénover massivement (voies, gares, signalisation etc.).
- Face à ces besoins de financement énormes, auxquels il faut ajouter les participations au financement des lignes à grande vitesse, **il n'est pas sûr que les mécanismes actuels de financements** et les ressources fiscales qui alimentent les Régions **permettent d'y répondre**.

CARTE DES TRANSPORTS COLLECTIFS RÉGIONAUX

Edition Janvier 2004



ANNEXES

**Intervention de Gérard MOTTET
au titre des organismes culturels (patrimoine)
et de la commission n° 1 « Aménagement des territoires, agriculture »**

« La communication présentée par André Fourcade sur « La convention d'exploitation du service TER de la Région Bourgogne, bilan 2007 » a retenu toute mon attention et j'en approuve l'analyse, les propositions et les questions, comme j'approuve le travail considérable du Conseil régional et de M. Jean-Claude Lebrun.

Je voudrais cependant ajouter quelques remarques, dans l'esprit constructif auquel nous a invités le Président Berthelon dans son discours introductif d'aujourd'hui.

1) Le rapporteur de la commission André Fourcade suit avec moi les travaux de la SRADT Bourgogne (Stratégie régionale d'aménagement et de développement du territoire) dont le recueil des contributions d'octobre 2007 à avril 2008 est maintenant public.

Ce recueil comporte un certain nombre de travaux et de cartes réalisés par le laboratoire THEMA de l'Université de Bourgogne dirigé par André Larceneux, intervenant à la SRADT, notamment celui de Sébastien Finot dont les cartes d'accessibilité des villes en voiture et par voie ferrée sont remarquables et méritent d'être connues de notre assemblée.

Les cartes montrent à l'évidence la position extrêmement décentrée de la capitale régionale dans l'espace bourguignon : tout l'ouest de la Nièvre et le nord de l'Yonne sont entre 2 h 30 à 4 heures de distance temps de Dijon en voiture particulière, dissymétrie encore plus marquée par le mode ferroviaire : les liaisons les plus longues apparaissent sur une autre carte (p. 200) : Avallon-Clamecy-Cosne-La Charité-Nevers-Digoin-Paray-le-Monial-Dijon, ... même si de significatifs progrès sont réalisés.

Les cartes, me semble-t-il, méritent d'être prises en compte par notre assemblée et intégrées dans notre réflexion pour les années à venir au sein de la SRADT et du suivi des TER et du CPER. Dans ce sens, je m'associe aux remarques et aux souhaits de Michel Maillet.

2) S'agissant de la notion même de TER, je pense qu'il nous faut également prendre en compte l'évolution de la pensée en termes de transports ferroviaires. En effet, entre la grande vitesse (TGV/LGV) et le transport régional (TER) il y a place pour une notion intermédiaire, celle que l'on appelle maintenant les liaisons TER/GV.

Sans remettre en cause, bien au contraire, les TER qui desservent un maximum de gares et de bourgs centres, il y a place également pour des liaisons directes entre la capitale régionale et les « aires urbaines » définies par l'INSEE : Sens, Auxerre, Nevers, Le Creusot-Montceau-Chalon, Macon, mais surtout Sens-Auxerre-Nevers.

Par exemple, Auxerre-Laroche-Dijon le permet, entre Laroche et Dijon le seul train direct à 160 km/h de vitesse moyenne, c'est le train de nuit Paris-Rome, Le Palatino !

3) Les gares parisiennes et la Bourgogne

La communication rappelle que la gare de Paris-Lyon est saturée et qu'il est opportun d'utiliser la gare Paris-Bercy. C'est juste, mais déjà bien en cours : ainsi de la liaison quotidienne aller-retour très fréquentée Corbigny-Clamecy-Chatel-Censoir-Cravant-Auxerre-Laroche-Joigny-Sens et Paris-Bercy.

C'est un succès, qui a permis un réel renouveau et désenclavement du Nord-Est de la Nièvre et du Sud-Ouest de l'Yonne. Il est significatif, de ce fait, de voir affiché à Paris-Bercy le nom de Chatel-Censoir.

Là aussi il convient qu'une corrélation constructive s'affirme entre les travaux du CESR notamment sa commissions n° 3 « Transports » et sa commission n°1 « Aménagement du territoire » et, bien sûr, les commissions équivalentes du Conseil régional.

Le CESR doit être le pivot de réflexion et de proposition entre la SRADT et le Conseil régional.

Enfin, j'approuve pleinement l'intervention de M. de Charette sur la plateforme de Pagny

Il est intéressant d'entendre que « la Bourgogne est incluse dans l'hinterland des ports de la Manche, de la Mer du Nord et de la Méditerranée » et donc, de voir confirmé, qu'au Nord du Seuil de Bourgogne, le projet de port fluvial de Gron qui peut devenir le pendant de Pagny, en y ajoutant bien sûr les connexions ferroviaires nécessaires pour le transbordement sur voie ferrée des conteneurs. Eau et Fer sont complémentaires, afin de rééquilibrer le transport routier ».



**Intervention d'André COLIN
au titre de la CGT**

« Le bilan d'exploitation du TER pour l'année 2007 est dans le droit-fil des années précédentes.

C'est-à-dire globalement positif parce que l'offre de transport élargie répond aux besoins des usagers.

Augmentation des recettes, augmentation du nombre des circulations et augmentation du nombre de passagers.

La mise en place du cadencement entre Dijon et Lyon a connu des débuts difficiles liés à la fois au manque d'anticipation de cette opération par la SNCF, et nous semble-t-il à une communication des horaires en direction des usagers un peu tardive, qui ne permet plus de les modifier. Nous espérons que les mêmes causes ne produiront pas les mêmes effets pour le cadencement Nord-Bourgogne.

Aussi, notre revendication de doter les comités de ligne d'un bureau, regroupant les usagers, leurs représentants, les élus (locaux et régionaux), les organisations syndicales des cheminots et la direction de la SNCF nous paraît être en mesure d'éviter ce type de problèmes.

Il faut aussi noter que cette mise en œuvre représente un effort financier supplémentaire de 7,5 millions d'euros sur fonds propres de la Région.

En effet, l'Etat ne prend pas en compte, dans le cadre de sa responsabilité, l'aménagement du territoire, les nouveaux besoins de transport qu'a créés cette décentralisation. L'inquiétude est vive sur la ligne Paris-Clermont où le gouvernement et la SNCF entendent diminuer la desserte entre Paris et Nevers. Il ne nous semble pas opportun que ce soient les Régions Centre et Bourgogne qui prennent en charge le désengagement de l'Etat sur cette ligne.

De ce fait, l'égalité de traitement des usagers, un des principes fondamentaux du Service Public, se voit menacée par un mode de financement, pour les services créés, essentiellement lié aux propres moyens financiers des régions.

Pour la CGT, il est donc nécessaire qu'une réactualisation de la dotation de l'Etat soit faite à partir de l'existant. Une fois cette réactualisation faite, des règles et principes doivent être établis sur le long terme afin de rendre la dotation dynamique et évolutive. Les transports sont des facteurs structurants de la vie économique, de cohésion sociale, territoriale et ils contribuent au développement durable.

Concernant la régularité, nous avons noté avec un plaisir non dissimulé, n'en déplaise aux pourfendeurs du Service Public et des cheminots en particulier, que les forts mouvements sociaux ne représentent seulement (chiffres SNCF à la clef) que 3,34 % des irrégularités contre 81,66 % pour des causes en interne relevant de l'infrastructure, du matériel et du personnel. Force est de constater que ces activités cœur de mission de la direction de l'entreprise semblent pour le moins délaissées. Il s'agit là d'une démonstration du fait que les usagers vivent le service minimum au quotidien.

Mais est-ce bien étonnant lorsque l'on sait que 336 emplois ont disparu, sur la Région SNCF de Dijon, ces deux dernières années y compris chez les agents de conduite et les contrôleurs ? En bref, il s'agit de faire plus avec moins. Cherchez l'erreur.

Concernant la présence humaine dans les gares et à bord des trains :

- Si nous approuvons la décision du Conseil régional de remettre des contrôleurs entre Laroche et Paris, un document émanant de la Direction Traction Bourgogne/Franche-Comté nous laisse perplexes. En effet, de nombreux trains sont annoncés avec la possibilité de circuler sans contrôleurs à compter du 6 juillet. Nous osons espérer, que si la SNCF allait au bout de sa démarche, les élus régionaux réagiraient pour exiger, au nom de la sécurité des usagers, le maintien de la présence humaine à bord des circulations.
- Lors de l'approbation de la convention 2007/2016 nous avons émis quelques réserves concernant sa rédaction et notamment sur « l'accord ou l'information de la Région en cas de modification des horaires d'ouverture des gares ». Qui a décidé des réductions d'ouverture des guichets en gare de Louhans, Montbard, Venarey-Les Laumes, etc ? La SNCF de son propre chef et sans concertation ? La SNCF avec l'accord des élus du Conseil régional ? La SNCF après accord des services techniques du Conseil régional ? Autant de questions qui méritent une réponse claire car elles relèvent du service public et de la réponse aux besoins des usagers.

Pour la CGT, modernisation du service public et recherche de productivité ne doivent pas se conjuguer obligatoirement avec la déshumanisation et la détérioration du Service Public. Nous réaffirmons le droit et l'accès au transport ainsi que la qualité de service pour la population en toute sécurité. Notre organisation syndicale continuera de veiller dans les instances de concertation à la bonne exécution de cette convention dans le respect des principes d'organisation et de fonctionnement du Service Public ».



**Intervention de Patrick LAFORET
au titre de la CRCI**

« A propos du maintien des personnels, notamment au sujet de la sécurité :

La sécurité, c'est une mission régaliennne de l'Etat, nous ne cessons de nous plaindre de transfert aux collectivités de charges non compensées par l'Etat.

Emettre un avis de renfort des personnels à ce sujet, en charge de la Région, s'il reste impérieusement nécessaire, devrait être assorti d'une remarque en ce sens de notre assemblée ! ».

Intervention de Thierry GROSJEAN au titre de l'environnement

« La communication sur « le bilan annuel d'activités 2007 du service TER » présentée par André FOURCADE répond aux questions que l'on peut se poser sur le réseau régional de voyageurs en Bourgogne. Je souscris à l'analyse pertinente qui est faite et en partage les propositions, questions et conclusions.

Je voudrais en souligner et développer quelques points, surtout après l'annonce du tracé « miraculeux » de la branche sud :

Après le rapport de l'Ecole de Lausanne sur l'état du réseau ferroviaire en 2005, après les conclusions du Conseil d'analyse économique qui allaient tous les deux dans le sens du « *mieux entretenir les infrastructures existantes pour éviter les investissements inutiles* », c'est le rapport sur le réseau ferroviaire français publié par la **Cour des comptes** qui insiste sur la nécessité de « *l'entretien au détriment de la construction de nouvelles lignes* ».

J'en extrais ce passage : « *Une priorité plus forte doit être donnée aux dépenses de renouvellement des équipements sur les investissements de développement. Le financement du plan de rénovation du réseau doit être consolidé de façon à permettre de remédier à la dégradation des équipements et à améliorer la qualité du service rendu aux clients du transport ferroviaire sur les lignes restant ouvertes. Les investissements de développement doivent être justifiés par leurs bénéfices sociaux, économiques et environnementaux, et ne pas contribuer à détériorer la situation financière de RFF* ».

Ces recommandations fondées vont à l'encontre des préconisations du GRENELLE qui recommande la construction de 2500 km de LGV mais qui, dans son volontarisme pour réduire la thrombose routière, oublie les impacts environnementaux désastreux de certaines lignes, dont la LGV Rhin-Rhône.

On aurait tort de croire, comme j'ai pu le lire dans la presse «... que la LGV va voir le jour, c'est une certitude ». Le pire n'est jamais certain. Ce serait organiser l'impuissance des usagers tout en pérorant sur la démocratie participative et les droits desdits usagers. L'annonce d'un tracé mixte fret/voyageur, « épousant l'autoroute », ne clôt pas le débat.

« *Un réseau de transports publics est vivant et doit s'adapter à la demande de transport des citoyens* » (p. 10).

Des élus, des usagers de Bourgogne, auxquels on vient d'annoncer les tracés de la branche sud, posent une question simple : **où est passée l'utilité publique globale de la LGV Rhin-Rhône ?** Les coûts ont été multipliés par 2 et les recettes divisées par 2. Les dépassements de budget sont faramineux, les prévisions de passagers surestimées. Nous avons donc demandé qu'un audit vérifie ce qu'il est advenu de l'utilité publique initiale.

Nous proposons de rendre un meilleur service au public pour beaucoup moins cher en modernisant les lignes existantes. L'argent public économisé serait alors utilisable pour une transversale est-ouest - voie ferrée Centre Europe Atlantique – que le Conseil régional appelle de ses vœux, et la magistrale Ecofret.

Car la Région, au vu de la croissance de fréquentation, des besoins à venir, ne pourra pas avoir le beurre des TER utiles et l'argent du beurre de LGV inutiles.

L'illustration locale de cette contradiction est la **programmation de la condamnation de la gare de LOUHANS** à dater du premier juillet : elle a fait la preuve de sa rentabilité (+ 10 %) mais on réduit drastiquement les services en l'insécurisant et la rendant inutilisable pour les handicapés. Pour financer la LGV et une gare mais à COURLAOUX, va-t-on aller vers des TER de seconde zone parce qu'en milieu rural ?

Il est encore temps pour la Région de prendre acte de ces incohérences pour rectifier le tir. Sinon, elle risque d'être très vite victime du succès actuel et mérité de sa politique ferroviaire régionale, et les contribuables avec elle ».