

À la une

Réseau TGV : le palmarès des retards

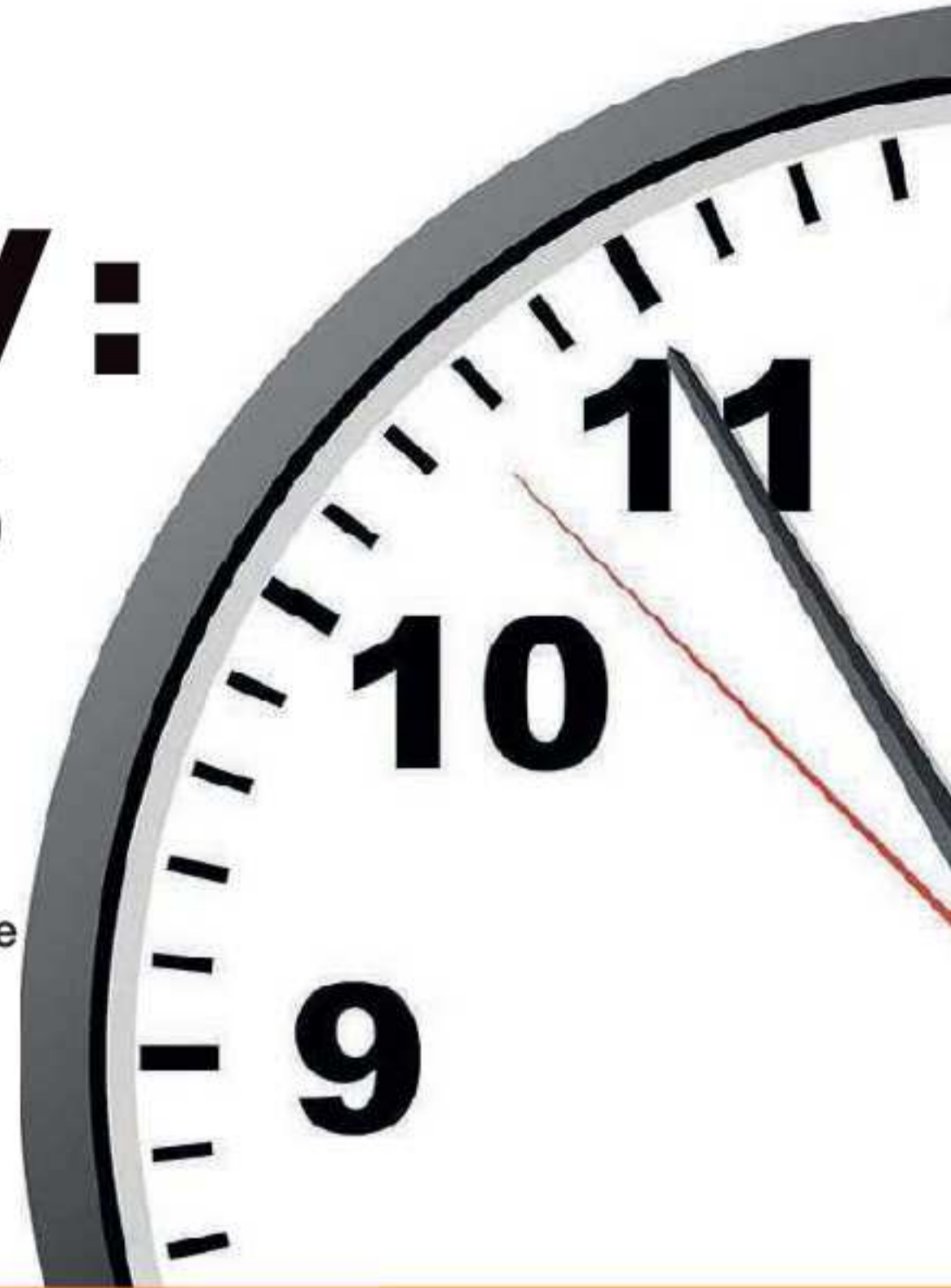
Ils ont beau circuler à grande vitesse, les TGV ne sont pas toujours à l'heure. Sur certaines lignes, plus d'un train sur cinq arrive en retard à destination. «60» publie le classement exclusif de la ponctualité des lignes TGV.

D'abord, il y a ceux qui dénoncent « les retards récurrents » assortis d'un « manque d'information » ou bien d'« informations contradictoires pendant le trajet ». Puis ceux qui saluent les efforts fournis par la SNCF : « En juillet 2012, notre Paris-Rennes a été détourné par Nantes. Nous sommes arrivés avec deux heures de retard, mais les agents étaient disponibles et ont distribué de l'eau et des collations. » Et enfin ceux qui tirent parti de ces événements : « Moi

qui fais plusieurs allers-retours Paris-Antibes par mois, je subis des retards, mais je m'offre d'autres trajets avec les bons d'achat que je reçois. »

L'AXE MÉDITERRANÉE À LA TRAÎNE

Ces témoignages de voyageurs reçus par «60» mettent le doigt sur ce qui compte beaucoup aux yeux des usagers du train : la qualité de l'information en cas de souci et la compensation du retard (lire les réponses de notre juriste p. 17). Évidemment, le



20 lignes sur les 25 les plus ponctuelles sont sur l'axe TGV Atlantique. Les trains partent de la gare Paris-Montparnasse ou y arrivent.

LES 25 LIGNES LES PLUS EN RETARD en pourcentage de trains en retard





17 lignes sur les 25

les moins ponctuelles sont sur l'axe TGV Méditerranée. Les trains partent de ou arrivent à Paris-Gare de Lyon ou Lyon-Part Dieu.

4 à 26% de trains sont en retard

C'est un énorme fossé qui sépare les meilleures liaisons des plus mauvais élèves. Les taux de retard des TGV font le grand écart.

mieux est qu'il n'y ait pas de retard du tout. C'est illusoire, certes. Mais notre classement exclusif démontre qu'il y a de grandes différences entre les lignes à grande vitesse, et donc des progrès à réaliser sur certains tronçons.

À partir d'une base de données officielle (*lire notre encadré p. 16*), nous avons établi un classement portant sur une centaine de lignes TGV et qui fait ressortir des taux de retard variant de 4 à 26 % sur un an ! L'écart est significatif. Et ces



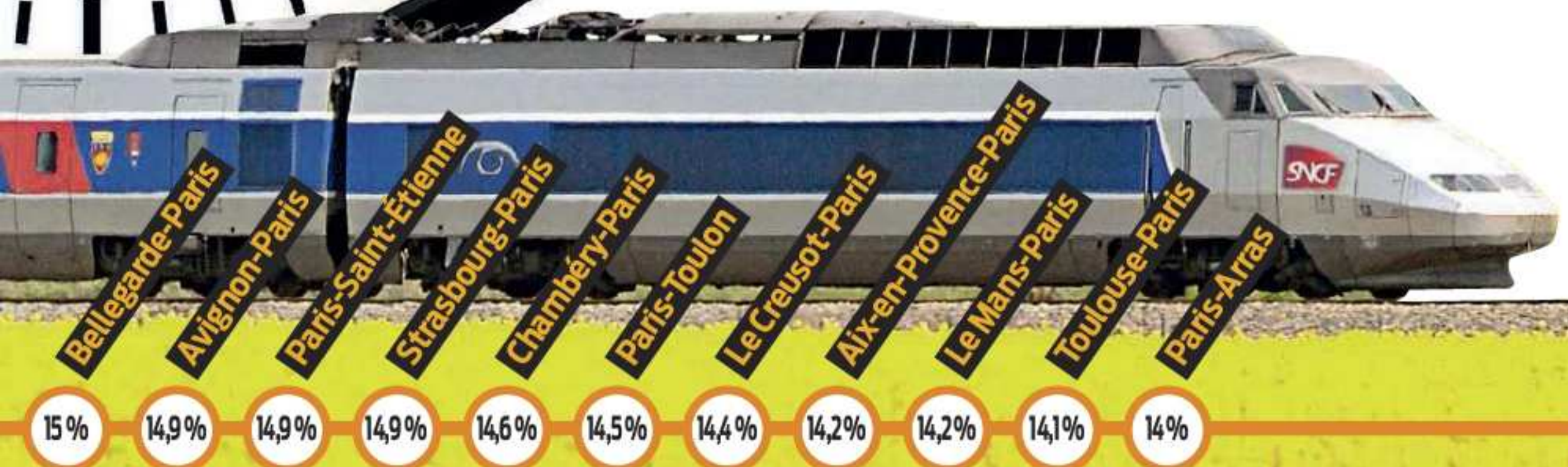
chiffres seraient plus alarmants si tous les trains en retard étaient vraiment comptabilisés. Or la SNCF élimine des statistiques les plus petits retards : sont enregistrés comme retard les trains avec plus de 5 minutes de retard pour les

trajets de moins de 1 h 30, plus de 10 minutes pour ceux d'une durée de 1 h 30 à 3 heures, et plus de 15 minutes au-delà de 3 heures de trajet.

Après analyse, nous avons constaté de façon flagrante que le réseau TGV Méditerranée est plus sujet aux retards que le réseau TGV Atlantique. Sur les vingt-cinq lignes les moins ponctuelles, dix-sept sont sur l'axe sud-est et trois autres l'empruntent en partie (Lyon-Lille, Lille-Marseille, Marseille-Lille). À l'inverse, sur les vingt-cinq lignes les plus ponctuelles, vingt sont sur le réseau TGV Atlantique.

TROIS VERTUEUSES SOUS LA BARRE DES 5 %

Il y a cinq lignes noires, sur lesquelles plus d'un train sur cinq a subi un retard entre juillet 2012 et juin 2013 : Marseille-Lille (26 % des trains en retard), Lille-Marseille (24,9 %), Lyon-Marseille (23,8 %), Paris-Le Creusot (22,5 %) et Lyon-Lille (22,2 %). De l'autre côté de la barrière, trois lignes vertueuses passent sous la barre des 5 % de retard : Paris-Poitiers, Paris-Brest et Paris-St Malo. Comment expliquer ce décalage entre l'Ouest et le Sud-Est ? Pour tous les acteurs interrogés, le problème numéro 1 est la saturation du réseau Sud-Est





Consultez notre classement complet

Nous avons extrait les données du site Qualitetransports.gouv.fr, dépendant du ministère des Transports. Elles nous ont permis d'établir le classement des 98 principales liaisons à grande vitesse, sur la période de juillet 2012 à juin 2013. Les données ont, par ailleurs, été validées avec celles fournies par la SNCF sur son site Test.data-sncf.com. Pour consulter le classement complet, rendez-vous sur 60millions-maq.com, en tapant le code 48714 dans la case Web+.

en heures de pointe. Les gares Paris-Gare de Lyon et Lyon-Part-Dieu sont très engorgées. « En heures de pointe, un train s'insère sur le réseau toutes les trois à quatre minutes, explique la SNCF. Le nœud ferroviaire lyonnais et la côte entre Nice et Marseille sont des secteurs chargés et difficiles. » « Il y a une telle saturation sur le réseau Paris-Gare de Lyon que les départs des trains Corail en direction de Clermont-Ferrand ont été déplacés à la gare de Paris-Bercy », souligne une spécialiste du syndicat Sud-Rail.

LA RÉGÉNÉRATION DU RÉSEAU ? UNE NÉCESSITÉ

« Plusieurs causes se cumulent, détaille un bon connaisseur du dossier à la CGT-Cheminots. L'axe Méditerranée a été construit en premier, d'où des problèmes d'infrastructures plus importants qu'ailleurs. Beaucoup de caténaires sont à renouveler. Le programme de renouvellement lancé en 2005 n'enraye pas le vieillissement de la ligne. De plus, sur le plan de la maintenance au quotidien, les efforts actuels sont nettement insuffisants. »

Ce qu'affirme aussi, sous couvert d'anonymat, un agent du

matériel, par ailleurs délégué du personnel : « Certaines opérations ne sont plus assez faites en amont. Et comme les rames roulent de plus en plus et sont assez anciennes sur le réseau Sud-Est, on doit changer des pièces plus fréquemment. Heureusement, la sécurité des usagers n'est pas en cause. » Concernant la « régénération » du réseau, la SNCF ne cache pas qu'il faut investir beaucoup plus. Différents rapports rendus aux pouvoirs publics ces dernières années n'ont fait qu'enfoncer le clou.

En attendant une amélioration du réseau, la SNCF tente d'augmenter la « production ferroviaire », ce qui accroît les risques de retard. Les TGV à bas prix Ouigo, lancés au printemps sur le réseau Sud-Est, sont un exem-

ple parfait : pour accroître leur rotation, ces nouveaux trains passent en maintenance la nuit. Malheureusement, les problèmes rencontrés aujourd'hui sur les lignes du TGV Méditerranée risquent fort d'être dupliqués à l'avenir sur le réseau Atlantique, préviennent plusieurs acteurs syndicaux et associatifs.

PLUS DE LIGNES TGV ET PLUS DE RETARDS ?

« On aura le même souci de saturation quand le réseau Atlantique sera plus fréquenté, prédit la Fédération nationale des associations des usagers des transports (Fnaut). Ce sera le cas dès que les lignes à grande vitesse seront construites entre Le Mans et Rennes, et entre Tours et Bordeaux. » Avec probablement plus de retards à la clé.

30 minutes

ou plus exactement 29 minutes et 55 secondes, c'est le retard moyen constaté entre juillet 2012 et juin 2013, toutes liaisons à grande vitesse confondues, et calculé sur l'ensemble des trains arrivés en retard.



LES 25 LIGNES LES PLUS PONCTUELLES en pourcentage de trains en retard



Bien sûr, tous les retards ne sont pas imputables à la SNCF et la compagnie s'efforce de minimiser les réactions en chaîne lors d'un "accident de personne", d'une divagation d'animaux ou de violents orages. Environ 50 à 60 % des retards seraient dus aux infrastructures et au matériel roulant, selon la CGT-Cheminots. Et 20 à 25 % aux « causes externes » telles les intempéries, les actes de malveillance, la présence de personnes sur les voies... Le reste est dû à divers aléas, comme les personnes malades.

POUR LA SNCF, ÇA ROULE... DE MIEUX EN MIEUX

La SNCF affirme s'améliorer progressivement : « Globalement, sur tout le réseau à grande vitesse français, on est passé de 88 à 90 % de ponctualité en trois ans ». Les chefs de bord sont aussi mieux formés à la prise de parole pour donner régulièrement la bonne information aux usagers. Initiative bienvenue qui évitera par exemple d'apprendre via son téléphone portable la cause du retard de son train, comme un voyageur l'a raconté à «60»... ||

FLORENT POMMIER,
AVEC MATTHIEU CROCC

3 QUESTIONS À...



Laurine Caracchioli
Juriste à l'Institut national de la consommation.

« LA SNCF COMPENSE LES RETARDS, SOUS CONDITIONS »

Quels retards donnent droit à compensation ?

Laurine Caracchioli : *Ceux liés à des problèmes matériels (sur la voie, une caténaire, un train...) et/ou d'organisation, imputables à la SNCF. En revanche, les causes externes (divagation d'animaux, soucis de santé d'un voyageur ou encore intempéries) ne donnent, a priori, pas lieu à compensation.*

Quel montant peut-on espérer ?

L.C. : *Tout dépend de la durée du retard. La Garantie ponctualité de la SNCF prévoit une compensation à hauteur de 25 % du prix du billet quand le retard est compris entre 30 minutes et 2 heures. Entre*

2 et 3 heures de retard, la compagnie reverse la moitié du prix du billet. Au-delà de 3 heures, c'est 75 %. Le consommateur peut se faire rembourser en euros mais il doit le demander explicitement, sinon il recevra un bon d'achat valable six mois. La SNCF fait une exception, elle impose le bon d'achat pour les retards de moins d'une heure. Les bons d'achat sont aussi la règle, dans tous les cas, pour les iDTGV et Ouigo, dont

les retards sont par ailleurs moins bien compensés par rapport aux TGV classiques.

Peut-on demander en plus la réparation d'un préjudice ?

L.C. : *C'est possible mais c'est au cas par cas. Un voyageur qui doit annuler un hôtel ou un événement peut demander réparation de son préjudice financier à la SNCF, voire au médiateur de la compagnie ou au tribunal en cas de désaccord. ||*



Retrouvez cette enquête dans la chronique de Pascal Le Guern



Tout comprendre

avec Florent Pommier

le vendredi 25 octobre à 14h10, 16h40 et 21h40

