

Retards SNCF et RATP : Que Choisir attaque les transports franciliens

Bérangère Lepetit et Vincent Vériér | Publié le Mercredi 25 Nov. 2015, 23h54
| Mis à jour : 10h23



La station de métro Front Populaire à Aubervilliers-Saint-Denis, le 18 décembre 2015 (AFP/JOEL SAGET)

L'association UFC-Que choisir a déposé mercredi trois recours au tribunal administratif de Paris contre la SNCF, la RATP et la région. Objectif : dénoncer le contrat qui encadre les transports en Ile-de-France

A dix jours du premier tour des élections régionales, l'UFC-Que-Choisir s'invite dans le débat politique en s'attaquant devant la justice à l'organisation des transports régionaux. Mercredi, selon nos informations, la plus importante association de consommateurs en France a déposé trois recours au tribunal administratif de Paris contre la SNCF, la RATP et la Région par le biais du Stif (syndicat des transports d'Ile-de-France). Cette action en justice vise à dénoncer le contenu des deux contrats de service public adoptés le 7 octobre dernier qui réglementent l'organisation du transport ferroviaire en Ile-de-France pour les 5 années à venir.

Des textes «qui ne créent aucun système de bonus-malus pour assurer une qualité de service raisonnable, tendre à son amélioration et qui figent aujourd'hui la situation jusqu'en 2019 et 2020 alors que tous les candidats aux régionales, de droite comme de gauche, font actuellement semblant de mettre les transports au coeur de leurs programmes», assène le président de l'UFC-Que-Choisir Alain Bazot qui dénonce «l'hypocrisie et les promesses de gascon de candidats qui se moquent des usagers!».

Dans le collimateur de l'association : le calcul inefficace des retards des RER et TER en Ile-de-France, résultat d'un mode de calcul biaisé et l'absence d'indemnisation automatique des voyageurs en cas de retards récurrents -à l'exception des périodes de grèves où l'offre est réduite de 40 à 67%.

VIDEO. Les TER auraient cumulé 8000 heures de retards en 6 mois

«C'est le grand flou artistique ! Au mieux, l'utilisateur francilien peut obtenir de manière très discrétionnaire 35€ par an, soit un demi mois d'abonnement s'il subit, dit le contrat 'une situation inacceptable à cause d'une offre notablement réduite', ce qui ne veut rien dire du tout», dénonce Cédric Musso, en charge des transports à l'UFC-que-Choisir. Par ailleurs, toujours dans ces fameux contrats, les taux de ponctualité des RER et TER neutralisent les jours de grève, ne prennent pas en compte les trains annulés, les arrêts supprimés à telle ou telle gare ni les retards dès lors qu'ils sont supérieurs à 5 minutes. Un dispositif «très insuffisant pour ces trajets de la vie quotidienne qui ont un impact important sur les modes de vie» poursuit Cédric Musso.

Une appli contre les retards

Par ailleurs, toujours dans ces fameux contrats, les taux de ponctualité des RER et des Transilien ne prennent pas en compte les jours de grève, les trains annulés, les arrêts supprimés à telle ou telle gare, ni les retards dès lors qu'ils sont inférieurs à cinq minutes. Un dispositif «très insuffisant», poursuit Cédric Musso.

Selon l'association, le système d'indemnisation en Ile-de-France va à l'encontre des efforts réalisés en France depuis 2014 où cinq régions -Bourgogne, Centre-Val de Loire, Franche-Comté, Pays-de-la-Loire et Picardie- ont mis en place des systèmes vertueux (voir encadré).

A l'échelle nationale, l'UFC propose depuis le 1er juin une application mobile anti-retard gratuite où les usagers des transports quotidiens sont invités à signaler, jour après jour, la durée et le motif de leur retard. En six mois de fonctionnement (voir infographie), 35% des 42 000 signalements effectués par les voyageurs l'ont été en Ile-de-France. Sans surprise, c'est en région parisienne, du côté de Lyon et dans le Midi que l'on retrouve les retards les plus importants. Des retards, qui, cumulés, représentent, selon l'association, l'équivalent de... onze mois.

Palmarès des trains en retard [@le_Parisien](#)
[@VincentVerier](#) [@UFCquechoisir](#) [#RATP](#) [#SNCF](#) >>
<https://t.co/t1OLVw4qKe>
pic.twitter.com/koskwSCX2M

— Le Parisien Infog (@LeParisienInfog) [26](#)
[Novembre 2015](#)

leparisien.fr