

Les transports franciliens poursuivis pour leur manque de ponctualité

JUSTICE. L'association UFC-Que choisir a déposé hier 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.

À 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 en Ile-de-France. Hier, 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). Le but : dénoncer le contenu des deux contrats de service public adoptés le 7 octobre qui réglemen-

tent l'organisation du transport ferroviaire en Ile-de-France pour les cinq 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 semblant de mettre les transports au cœur 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 : l'inefficacité du calcul des retards des RER et TER en région Ile-de-France, causée, selon elle, par une méthode biaisée, et l'absence d'indemnisation automatique en cas de retards récurrents — à l'exception des périodes de grève où l'offre de transport est réduite de 40 à 67 %.

« C'est le grand flou artistique ! Au mieux, l'usager 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, chargé des transports à l'UFC.

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 dis-

positif « 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. Une analyse contestée par le Stif (*lire ci-dessous*). Quant à la SNCF et la RATP, elles n'ont pas souhaité faire de commentaires.

A l'échelle nationale, l'UFC-Que choisir propose depuis le 1^{er} juin une application mobile gratuite, Anti-retards, par laquelle les usagers 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.

BÉRANGÈRE LEPETIT
ET VINCENT VÉRIER

LE PALMARÈS DES TRAINS EN RETARD



La situation dans les trains d'Ile-de-France

Transiliens	Nombre d'incidents*	Retard moyen
LIGNE L	3 287	10 min
LIGNE J	1 722	14 min
LIGNE N	723	8 min
LIGNE P	486	16 min
LIGNE R	326	13 min
LIGNE U	312	7 min
LIGNE H	272	18 min
LIGNE K	157	18 min
RER A	2 498	17 min
RER D	1 552	13 min
RER C	1 357	11 min
RER B	586	16 min
RER E	398	14 min

* Du 26 mai au 25 octobre 2015, l'UFC a recensé, via une application mobile, les retards partout en France dès la première minute ainsi que les trains annulés. Une méthode différente de celle de la SNCF, qui ne tient pas compte des annulations et considère qu'un retard commence cinq minutes après l'heure d'arrivée prévue, à la fin du « temps d'acceptabilité du retard par un usager ».

Les lignes de TER

	Nombre d'incidents*	Retard moyen
GRENOBLE - LYON	1 702	16 min
SAINT-ETIENNE - LYON	1 685	13 min
AMIENS - PARIS - GARE DU NORD	1 579	20 min
TOULON - MARSEILLE	1 504	19 min
LAROCHE-MIGENNES - FONTAINEBLEAU - PARIS - GARE DE LYON	1 455	18 min
CANNES - NICE - MONACO - VINTIMILLE	1 170	21 min
CHARTRES - PARIS-MONTPARNASSE	1 095	13 min
NANCY - METZ - LUXEMBOURG	946	13 min
COMPIÈGNE - PARIS - GARE DU NORD	942	16 min
ROANNE - LYON	830	18 min
CREIL - PARIS - GARE DU NORD	713	17 min
LILLE - LENS	588	15 min
BORDEAUX - AGEN	569	14 min
LILLE - DOUAI	514	13 min
BORDEAUX - ARCAÇHON	447	11 min

(LP/Mathilde Vieille Grisard.)

LP/Infographie.

Source : application Anti-retards (lignes les plus signalées).

La Picardie, région modèle

En Picardie, la révolution est en marche depuis le 1^{er} janvier 2014 dans les trains régionaux.

Depuis deux ans, les 80 000 usagers quotidiens des TER peuvent être indemnisés en cas de retard. Un système impulsé par la région dans le cadre de la nouvelle convention signée fin 2013 avec la SNCF. « Un peu comme pour les TGV, l'usager du TER peut se faire rembourser son billet par la région sous la forme de bons de transport valable six mois », explique François Cornier, le directeur des transports au conseil régional.

Deux cas sont prévus. Si le taux de régularité d'une ligne passe sous les 87 % pendant deux mois d'affilée, la SNCF doit rembourser à ses abonnés 20 % de leur abonnement mensuel. Et si un train a plus de deux heures de retard, tous les voyageurs, abonnés ou occasionnels, seront remboursés de l'équivalent d'un trajet plein tarif.

1,1 M€ remboursés en 2015

Le montant des indemnités est retranché des pénalités dues par la SNCF au conseil régional. En 2014, 16 000 € ont été remboursés et, d'après les estimations, 1,1 M€ en 2015, un mauvais millésime en termes de régularité. Il faudrait généraliser ce dispositif, selon l'UFC, qui juge néanmoins que « l'incitation financière n'existera que si l'indemnisation est réellement à la charge de la SNCF ».

B. L. ET V. V.

« C'est un faux procès »

Pierre Serne, vice-président du Syndicat des transports d'Ile-de-France

L'ÉCOLOGISTE Pierre Serne est vice-président du conseil régional d'Ile-de-France et vice-président du Syndicat des transports d'Ile-de-France (Stif). **Pourquoi ne pas avoir attendu le résultat des élections régionales pour signer de nouveaux contrats encadrant le système de bonus-malus en cas de retard des trains ?**

PIERRE SERNE. Sans contrats, tout s'arrêterait au 31 décembre. Nous en avons besoin, notamment pour lancer les investissements. Ce sont des contrats importants qui avoi-



(Région Ile-de-France.)

sent 2 Mds€ chacun pour la RATP et la SNCF. Ne pas les signer aurait été irresponsable. Mais quelle que soit la majorité qui va sortir des urnes, elle dispose des clauses de révision pour les renégocier.

L'UFC-Que choisir estime que le système de bonus-malus n'est pas assez contraignant...

C'est un faux procès. Tous les élus régionaux chargés des transports nous jalourent. On est considéré par les transporteurs comme l'autorité organisatrice la plus exigeante. Plusieurs dizaines de millions d'euros de malus peuvent être réclamés à la

SNCF et à la RATP. Mais il n'est pas possible de serrer la vis plus fort, sinon le système explose. Si on réclamerait plus, on toucherait à leurs capacités de financement pour réaliser des travaux et acheter du matériel à un moment où elles en ont plus que jamais besoin.

L'UFC juge aussi les indemnités insuffisantes.

Demandez une indemnité dès qu'il y a un retard, et c'est la faillite du système en Ile-de-France ! Cela entraînerait 10 % de recettes en moins. En 2006, quand l'Etat a transféré aux régions les transports, on a récupéré un réseau dans un état déplorable. Nous avons lancé des tra-

voux importants. Ces chantiers ne produisent pas encore leurs effets et entraînent des dysfonctionnements. On est au milieu du gué.

Pour combien de temps ?

Il faut attendre l'ouverture du Grand Paris Express, à l'horizon 2020. Après, il faut savoir que l'usager ne paye que 20 % du prix du billet. La mise en place du passe unique dont le prix est passé de 116 € à 70 € pour les usagers de grande couronne, les plus impactés par les dysfonctionnements, est une façon de prendre en compte ces difficultés. C'est plus intéressant qu'un remboursement pour des retards.

Propos recueillis par B. L. ET V. V.