


26 novembre 2015 | par Florence Guernalec 

L'UFC-Que Choisir attaque les contrats Stif passés avec la SNCF et la RATP

L'association de consommateurs a décidé d'attaquer les contrats Stif devant le tribunal administratif de Paris considérant qu'ils comportent de "graves carences" " en termes d'exigences de qualité de service et de droits minimaux des usagers". L'UFC-Que choisir réclame un système de bonus-malus "réellement incitatif" et un remboursement automatique des usagers en cas de retards récurrents.



A partir des signalements des usagers sur son appli anti-retards, l'UFC-Que Choisir a recensé le nombre d'incidents, le retard moyen et le pourcentage d'annulations parmi les incidents. Ici, l'exemple des Transiliens. © UFC-Que Choisir

L'association de consommateurs ne mâche pas ses mots à propos des contrats Stif-RATP (2016-2020) et Stif-SNCF (2016-2019) signés en octobre et novembre 2015. "Au vu des graves carences de ces contrats en termes d'exigences de qualité de service et de droits minimaux des usagers, l'UFC-Que Choisir les attaque devant le juge administratif", explique-t-elle dans un communiqué daté du 26 novembre 2015.

Des retards mal payés

Concrètement, l'UFC-Que Choisir critique les dispositions prévues en cas de retard. Sont visés le système de bonus-malus mis en place et le droit au remboursement en cas de retards récurrents.

L'association explique que "le malus représente moins de 2% des subventions octroyées" et n'est donc pas "réellement incitatif". Pourtant, le Stif met en avant que le système de bonus-malus a été affiné dans les nouveaux contrats afin de mieux prendre en compte les modifications de dessertes et la notion de "branche", de distinguer les heures de pointes des heures creuses pour calculer la ponctualité au plus près du vécu des voyageurs.

L'UFC-Que Choisir note également que le droit au remboursement en cas de retards récurrents n'est pas automatique. L'association explique que "ce contrat se cantonne à un droit discrétionnaire du président du Stif et celui du transporteur d'accorder en cas de "situation inacceptable" "sur une période exceptionnellement longue", appréciés par leurs seuls soins, un droit à un remboursement "limité à la valeur d'un demi abonnement mensuel par abonné et par année civile".

"Tout est déjà quasiment ficelé"

L'UFC-Que Choisir considère que la signature de ces deux contrats de service public pour les 4 et 5 années à venir, "fige une situation fortement préjudiciable aux consommateurs" et dénonce "l'inadmissible statu quo dans leur teneur". Toutefois, le président du Stif et de la région Île-de-France, Jean-Paul Huchon, avait expliqué, dès le mois de septembre 2015 que les contrats prévoient une clause de revoyure qui permettra à la nouvelle majorité en place de les faire évoluer.

Les candidats aux régionales interpellés

Les candidats, qui sont en pleine campagne, ne sont pas épargnés : "Engagements "ponctualité" pour l'Île-de-France : promesses de soldats gascons ?", se demande l'UFC-Que Choisir. L'association souligne que certains d'entre eux siègent au conseil d'administration du Stif et n'ont pas dénoncé ces contrats. Sont visés Valérie Pécresse, tête de liste Les Républicains et Pierre Serne, qui fait partie de la liste d'Emmanuelle Cosse (EELV).

L'association interpelle ainsi tous les candidats aux élections régionales pour qu'ils s'engagent "à mettre en place un remboursement automatique en cas de retards récurrents et la mise en place de bonus-malus "qualité" réellement incitatifs". S'agissant du cas de l'Île-de-France, l'UFC-Que Choisir demande aux candidats de "s'engager à modifier les contrats de service public fraîchement signés".

Florence Guernalec

Une appli mobile pour signaler les retards

L'association de consommateurs en profite pour inciter les consommateurs à télécharger son appli mobile Anti-retards et signaler les problèmes de TER en province, de RER et Transiliens en Île-de-France. Depuis son lancement voici six mois, l'UFC-Que Choisir a enregistré 42 000 signalements, et 300 par jour depuis la rentrée 2015.

32% de ces remarques concernent un retard de plus de 15 minutes, 22% des annulations et dans 65% des cas, les usagers déplorent une absence d'information. Dressant [un premier bilan](#), l'association de consommateurs publie sur son site une carte de France des 15 lignes les plus problématiques ainsi qu'un zoom sur les lignes RER et Transiliens.

Régional | RER | TER | Urbain