

## Convention de service public portant sur la gestion et l'exploitation des services de transport ferroviaire de voyageurs 2022 – 2031 Région Pays de la Loire - SNCF Voyageurs

### ■ Session du 22/03/22

### ■ Avis présenté par M. Yvic KERGROAC'H au nom de la Commission « Infrastructures – Déplacements Télécommunications - Energies »

*Entendues les interventions de MM. Olivier HAQUETTE (CGT), Patrice POLLONO (CCIR), Gérard ALLARD (UFC que choisir et CLCV), Jacques BROUSSEAU (U2P), Jean-Pierre GAUTIER (CFDT),*

*Entendue l'intervention de M. Loïc MILLOIS, Directeur Général Adjoint « Infrastructures, transports et mobilités durables »,*

**78 votants. Adopté par 69 pour, 8 abstentions et 1 contre.**



## 1. Le cadre de la convention

---

La convention TER est d'abord une offre de service public de transport sur le territoire régional, principalement ferroviaire, mais aussi routière sur certaines lignes dites « mixtes ». Elle doit définir l'offre théorique de service ligne par ligne, 365 jours par an, ce qui donne au total un nombre de Train-Km à mettre en œuvre.

Elle définit un niveau de service en matière de confort, de régularité, de sécurité des infrastructures et de la circulation ferroviaire, de sûreté pour les voyageurs, de rapidité, d'information. La convention prévoit une augmentation globale du niveau de service exigé entre 2022 et 2031. Celui-ci est défini à bord des trains et des cars mais également dans les gares, notamment concernant les horaires d'ouverture et leur équipement permettant d'assurer une bonne distribution des titres de transport et une bonne information des voyageurs, y compris en cas de perturbations. Elle intègre les questions d'accessibilité du réseau aux personnes en situation de handicap, en définissant les conditions du service qui en découlent ainsi que les aménagements à réaliser. La convention encadre le dispositif tarifaire et son évolution sur la durée et les conditions d'accès à certains trains ne relevant pas du périmètre TER. Elle définit les règles d'indemnisation des voyageurs en cas de perturbations importantes affectant tout ou partie du service. Un inventaire du parc de matériel roulant nécessaire à l'exécution du service est annexé à la convention.

La convention précédente, signée en 2017, devait courir jusqu'en 2023. Afin de préparer l'ouverture à la concurrence progressive de l'exploitation du réseau, la Région anticipe cette échéance et signe dès 2022 une nouvelle convention pour une durée de 10 ans.

## 2. L'augmentation de l'offre dans le cadre de la stratégie régionale de la mobilité

---

Cette nouvelle convention d'exploitation s'inscrit aussi dans le cadre de la stratégie régionale des mobilités (SRM) votée par le Conseil Régional le 31 mars 2021.

Cette stratégie a donné lieu à un avis du CESER adoptée à la session de mars 2021.

Cette stratégie s'articule en quatre grands axes :

- Renforcer l'offre de transport ;
- Faciliter les déplacements pour tous ;
- Renforcer l'attractivité et l'accessibilité de la Région en modernisant les infrastructures de transport ;
- Fédérer les acteurs sur le territoire régional.

Cette stratégie prévoit l'augmentation de l'offre de km-trains de 67 % entre 2020 et 2030, en particulier en densifiant l'offre le week-end et en heures creuses, pour répondre aux différents usages et augmenter l'utilisation du matériel existant.

La convention décrit précisément l'augmentation de l'offre prévue entre 2021 et 2024, soit une augmentation de 6,67 % de l'offre sur cette période.

**Le CESER note l'augmentation moyenne de 2,2 % par an de l'offre sur cette première période de la convention. Ce rythme devra être fortement accélérée entre 2024 et 2030 pour atteindre les 67 % d'augmentation entre 2021 et 2030. Le CESER considère que cela nécessitera des investissements en matière d'infrastructures.**

En outre, la Région estime que les conditions financières seront améliorées par l'ouverture à la concurrence ce qui, selon elle, devrait permettre d'atteindre l'objectif fixé par la stratégie régionale des mobilités.

**Le CESER sera attentif à l'effort financier qui sera in fine nécessaire à l'augmentation prévue de l'offre.**

### **3. L'ouverture progressive de l'exploitation à la concurrence**

---

La Région prévoit l'ouverture progressive du réseau, en 5 étapes, avec un lot par an :

- Le lot « Tram-Train Sud Loire » : ouverture au plus tôt au service annuel 2025 (décembre 2024),
- Le lot « Boucle » : ouverture progressive au plus tôt au service annuel 2029,
- Le lot « Etoile mancelle » : ouverture progressive au plus tôt au service annuel 2030,
- Le lot « Axe Loire » : ouverture au service annuel 2032,
- Le lot « La Roche-sur-Yon – Bressuire – Saumur.

Les conditions et le calendrier de mise en concurrence du lot « La Roche-sur-Yon – Bressuire – Saumur » et des trains concourant à la desserte des sections Le Mans – Nogent et Laval – Vitré restent à définir en lien avec les Régions qui co-conventionnent ces missions avec la Région Pays de la Loire.

Ces lots sont de taille différente, tant en matière de km train que de fréquentation, et donc probablement de rentabilité.

**Au sein du CESER, les opinions sont partagées sur l'opportunité et les effets possibles de l'ouverture à la concurrence. Pour certains, elle a montré ses effets dès 2021 avec la baisse du forfait demandé par la SNCF lors de la révision de la convention TER, et offre des opportunités intéressantes de maîtrise des coûts. L'objectif est également d'augmenter les exigences vis-à-vis de SNCF Voyageurs et d'améliorer ainsi la qualité des services proposés aux voyageurs. D'autres, se basant sur des expériences menées sur le fret et le transport de voyageurs en Europe, considèrent qu'elle n'aura pas d'effet à terme sur le coût pour la collectivité, craignent qu'elle fasse primer la productivité des salariés sur la qualité du travail, et considèrent qu'elle risque d'entraîner des difficultés de gestion du réseau.**

**Les effets financiers de l'ouverture à la concurrence devront être évalués.**

**Le CESER rappelle que la Région doit garder la maîtrise du service ferroviaire conventionné et de la tarification régionale en tant qu'autorité organisatrice des mobilités.**

Les conditions d'utilisation du TER devront rester identiques, voire s'améliorer par l'ouverture à la concurrence. Cela concerne par exemple l'achat des titres de transport, la tarification, le conventionnement avec les réseaux de transports urbains, et la gestion des correspondances entre des trains gérés par des opérateurs différents, notamment en cas de retard.

## 4. La mise en place d'un nouveau système de distribution des titres de transport

---

La Région souhaite s'engager dans la mise en place de son propre système de distribution de titres de transport. Il s'agira d'un guichet unique pour l'ensemble des offres TER et cars dépendant de la Région, tout opérateur confondu. Ce système de distribution devrait être proposé à partir de 2025.

**Le CESER salue cette initiative qui doit aboutir à une billettique unique pour une praticité et une lisibilité accrue pour le voyageur. Il souligne l'importance que les distributeurs de titres de transport, quel qu'ils soient in fine, doivent pouvoir proposer l'ensemble des offres régionales et valoriser celles qui sont les plus avantageuses pour les voyageurs. Ce n'est actuellement pas le cas pour l'application et le site SNCF Connect, qui par exemple ne propose pas spontanément le forfait multi pour les groupes de voyageurs.**

## 5. Le gel des fermetures de guichets

---

La convention acte le maintien strict des horaires d'ouvertures des guichets gares de la Région à compter de 2024. D'ici à 2024, le volume horaire annuel global d'ouverture des guichets, qui est de 44 000 heures, est également gelé.

**Le CESER note positivement la fin des fermetures de guichets en 2024, et le gel actuel du volume d'ouverture de ces guichets.** Ils interviennent alors que la convention précédente avait acté la fermeture de 99 000 heures. Ces fermetures avaient suscité des contestations d'une partie des voyageurs et des collectivités locales.

**Le CESER note positivement la possibilité d'acheter certains titres par des canaux extérieurs, notamment dans les commerces, mais souligne que l'offre proposée n'est pas la même que dans les gares SNCF : trajets complexes, billets spécifiques, tarifications à privilégier... Les outils informatiques à disposition sont différents. Des formations pourraient être proposées aux commerçants, mais leurs métiers sont naturellement différents de ceux des cheminots.**

## 6. Des améliorations pour les voyageurs

---

La convention acte la possibilité pour les voyageurs d'emprunter indifféremment les TER et les TET (trains d'équilibre du territoire, c'est-à-dire les Intercités Nantes-Bordeaux et Nantes-

Lyon). Cette possibilité devra être actée par une convention spécifique non signée à date. **Le CESER se félicite de cette possibilité qui devra être confirmée à signature de la convention. Les voyageurs ne distinguent pas toujours la différence entre les deux offres.**

La convention 2022-2031 acte également la volonté de la Région de mettre en place un dispositif d'indemnisation des voyageurs occasionnels. **Le CESER se félicite de cette initiative, dont les modalités d'application devront être précisées, tant en matière de trains concernés que d'application concrète pour les voyageurs. Les retards seront-ils indemnisés, et si oui à partir de quel seuil ? Comment les voyageurs pourront-ils justifier du train qu'ils ont ou auraient dû emprunter ? Quelles seront les modalités de remboursement ?**

Pour le CESER, les modalités doivent être proches de celles existantes pour le TGV et offrir notamment des possibilités de remboursement en ligne ou auprès des guichets.

**Le CESER suivra attention la mise en place de cette initiative et les ajustements qui seront décidés après les 6 premiers mois d'expérimentation.**

Le dispositif Accès TER permet un accès facilité au TER pour les voyageurs en situation de handicap. Il s'agit d'un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train.

Ce service facilite l'accès au train, mais présente certaines contraintes pour les bénéficiaires (réservation obligatoire en amont 48h avant le voyage, présence en gare 30 minutes avant le départ...), qui réduisent son attractivité.

Il est offert actuellement dans 21 gares de la Région. La Région demande l'examen d'un déploiement dans trois gares supplémentaires, pour une mise en œuvre en 2022.

**Le CESER note les efforts de la Région en matière de mise en accessibilité, mais souligne les difficultés de mise en place concrète sur le terrain, notamment concernant l'exigence de réserver 48h en amont son titre de transport. Il souhaite l'affichage d'objectifs de réduction de ces délais.**

## **7. Un suivi de la convention à réaliser**

---

La convention doit couvrir la période de 2022 à 2031. Elle est très précise sur la période 2022 à 2024, avant l'ouverture à la concurrence prévue pour le premier lot. Elle devra être complétée et ajustée pour la suite de sa durée de vie. Il s'agira notamment de tenir compte des nouveaux paramètres induits par l'ouverture progressive des différents lots d'ici à 2030.