

**TER Grand EST : Une qualité de service problématique**

**1- Une mobilité quotidienne trop axée voiture.**

En région Grand Est, comme partout en France, le trajet domicile travail est réalisé pour les ¾ en voiture, cependant les transports en commun sont plus utilisés chez nous avec 16% contre 8 au national. La marge de progression du transport en commun demeure importante.

Depuis 2002, les régions sont 'Autorité organisatrice des transports'. Elles passent donc des conventions avec la SNCF, la dernière couvrant la période 2024-2033. Le TER représente une dépense annuelle de 531 millions.

**2- Une qualité de service insuffisante**

De 2015 à 2023, l'offre TER a augmenté de 29.9% en 'sièges-km' et la fréquentation de 40.4%, preuve que les usagers répondent favorablement quand l'offre s'améliore, encore faut-il que la qualité soit au rendez-vous, ce qui est loin d'être le cas dans le Grand Est.

3 causes de mauvaise qualité en 2023 :

Les trains déprogrammés, c'est-à-dire annulés avant la veille à 16h ! 13.4% dans le Grand Est contre 9,6% au national

Les trains annulés après la veille 16h : 2,6%, légèrement plus qu'au national à 2,2%. Les annulations sont dues dans 61% des cas à la SNCF en 2022.

Les retards : 9,9 % dans le Grand Est légèrement mieux qu'au national à 11.2%. Ces retards sont dus à 38% à la SNCF et au matériel roulant. Mais 29% sont dus aux entreprises ferroviaires transfrontalières, 12% aux infrastructures, 7% au réseau, les 14% restants « tant des causes externes (météo, accidents de personnes...)

Au global la fiabilité du réseau, toutes causes confondues, est à 78% contre 86,3% en 2019. Cela nous situe à la 8<sup>ème</sup> place sur les 11 régions française (hors Ile de France) :



Source : UFC-Que Choisir, d'après les données de l'Autorité de régulation des transports

Ainsi, un usager qui prend le TER 2 fois par jour aura 1 à 2 annulations ou retard par semaine, soit 9 par mois !

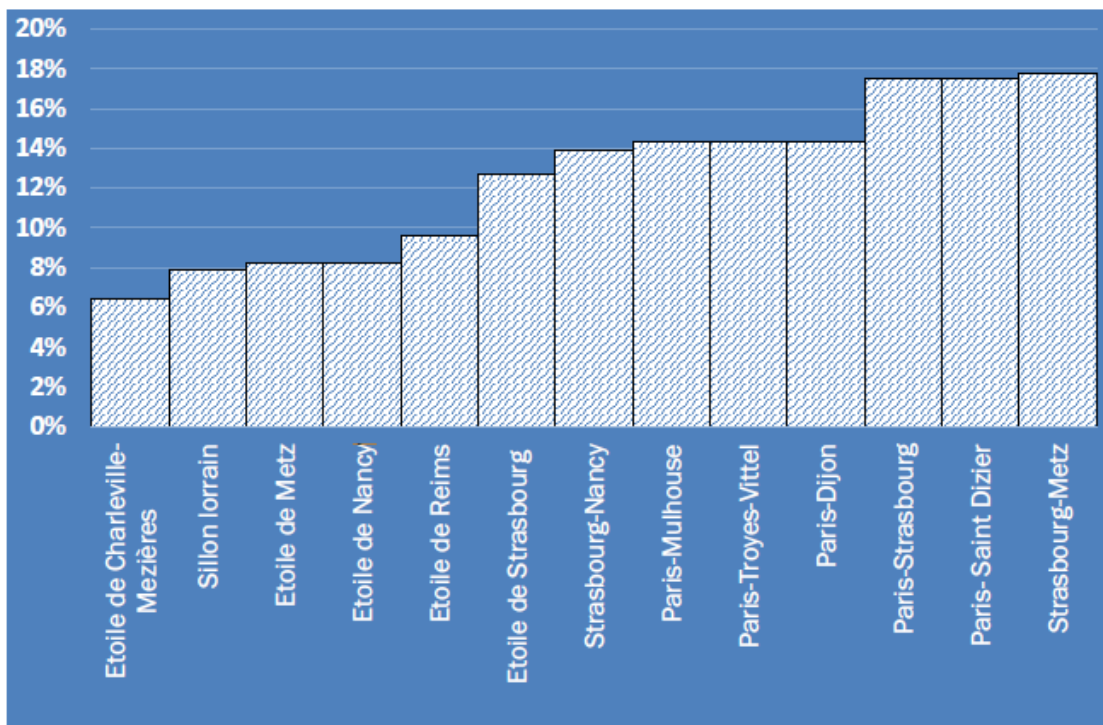
Bien sûr ces chiffres varient d'une ligne à l'autre. Ainsi la mauvaise qualité de service va de 6.4 à 17,8% selon les lignes.

Si les lignes au départ de Charleville, Metz, Nancy, Reims et sillon lorrain ont une qualité correcte, inférieure à 10%, cela se gâte du côté de l'Alsace avec les lignes au départ de Strasbourg, la palme revenant au TER Strasbourg-Metz qui frôle les 18% de mauvaise qualité de service !

Parmi les témoignages recueillis par UFC auprès des usagers des TER, 63% constatent des perturbations plusieurs fois par semaine ! De plus, nombreux sont ceux qui se plaignent du manque chronique d'information, les conditions détériorées de confort après des annulations ou des trains remplacés par d'autres trop petits.

Cette mauvaise qualité joue sur le stress et même l'emploi des usagers qui en arrivent à renoncer aux trajets.

Taux de retard et d'annulation cumulés des lignes TER Grand Est en 2023 :



Avec un budget de 531 millions subventionnant les TER du Grand Est (73% du chiffre d'affaires), la région peut actionner des mesures pouvant améliorer la qualité de service des TER mais aussi l'indemnisation des voyageurs.

Malheureusement, la convention régionale liant la région et la SNCF est la plus laxiste des 11 régions en matière de pénalités pour mauvaise qualité de service : Malus maximal de 340 000€, soit 0.07% de la subvention globale ! C'est symbolique et bien trop faible pour être efficace !

### **3- Des conditions générales d'utilisation des TER très disparates**

#### **a. Indemnisations en cas de perturbation :**

Le Grand Est est la seule région, avec l'Occitanie, sans indemnisation prévue pour les abonnés en cas de perturbations ! Elle va de 15 à 30% dans les autres régions. Voir tableau complet par région sur le rapport complet.

#### **b. Réductions grâce aux cartes :**

Le Grand Est était dans la moyenne nationale, autour de 25% de réduction. La nouvelle carte Fluo améliore la situation avec maintenant 50% de réduction pour une carte à 20€ (1€ pour les moins de 26 ans)

## Les demandes d'UFC Que Choisir :

Il est prouvé qu'améliorer les TER en terme de dessertes et de qualité de service aura un effet très rapide sur la fréquentation avec l'objectif d'atteindre 23 milliards de voyageurs-kilomètres et ainsi économiser 740 000 tonnes de CO2 !

Dès lors pour atteindre cet objectif réaliste et faire du TER une réelle option de mobilité au quotidien, UFC Que Choisir demande :

- 1- L'accès public aux données de qualité de service et de fréquentation par ligne par région et mensuellement
- 2- Le renforcement des incitations à la qualité de service par les régions à la destination des exploitants ferroviaires faisant ainsi du TER une solution crédible au quotidien. Nous demandons 3% minimum de la subvention globale (0.07% aujourd'hui).
- 3- L'harmonisation des conditions générales de vente pour toutes les régions, en particulier :
  - a. Indemnisation des abonnés et des voyageurs occasionnels en cas de perturbation
  - b. Mettre en cohérence les réductions liées aux cartes dans toutes les régions

UNION REGIONALE UFC QUE CHOISIR GRAND EST  
56 rue de la Hache  
54000 NANCY

### **Correspondants campagne TER de la région Grand Est :**

#### Correspondant régional Grand Est:

Jacques FLEURY [president@grandest.ufcquechoisir.fr](mailto:president@grandest.ufcquechoisir.fr) 06 85 03 54 96

#### Correspondants locaux :

- Ardennes :
  - o Christian DEJARDIN [president@ardennes.ufcquechoisir.fr](mailto:president@ardennes.ufcquechoisir.fr) 06.07.39.75.92
- Marne et Aube :
  - o Jean-Marie ABBADIE : [jmabbadie@orange.fr](mailto:jmabbadie@orange.fr) 06.81.24.71.06
  - o Christian MARREAUD : [christian@lrcvec.fr](mailto:christian@lrcvec.fr) 06.26.30.48.16
- Haute Marne :
  - o Jean-Pierre PIERRON : [president@hautemarne.ufcquechoisir.fr](mailto:president@hautemarne.ufcquechoisir.fr) 06.07.89.99.50
- Meurthe et Moselle, Meuse, Sud Moselle :
  - o Jacques FLEURY : [jfleury@nancy.ufcquechoisir.fr](mailto:jfleury@nancy.ufcquechoisir.fr) 06 85 03 54 96
- Moselle :
  - o Geoffrey FORMERY-BANG [contact@metz.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@metz.ufcquechoisir.fr) 06.29.80.33.21
- Bas Rhin :
  - o Corinne IBRAM : [communication@basrhin.ufcquechoisir.fr](mailto:communication@basrhin.ufcquechoisir.fr) 06.80.93.14.82
- Haut Rhin :
  - o René HENGEL : vice [president@hautrhin.ufcquechoisir.fr](mailto:president@hautrhin.ufcquechoisir.fr) 06.12.23.61.05