

## **Renouvellement Convention TER NPdC 2015 Avis des usagers**

Le renouvellement de la convention TER en Région NPdC est en cours d'étude.  
L'UVN FNAUT NPdC souhaite voir prises en compte plusieurs améliorations :

### **Pour tous les TER en général**

#### **Organisation des horaires**

Tous les TGV sur le territoire régional devraient être accessibles aux usagers TER avec un « supplément TGV » dans la limite des places disponibles.

La Région paierait la SNCF au prorata des « suppléments TGV » achetés et non en réservant des quotas de places.

Le système actuel est trop restreint (certains TGV accessibles d'autres pas, certains accessibles aux abonnés seulement, certains avec suppléments (sur LGV) d'autres non (sur ligne classique, mais bien plus rapides que les TER normaux), heures des TGV autorisés différentes selon les jours de la semaine, complications si un TGV passe avant un TER en retard, etc...) et source de confusion (et donc de litiges avec le contrôleur) car rien ne distingue un TGV autorisé d'un qui ne l'est pas.

Des correspondances meilleures (ex : Calais Frethun où trop souvent le TGV part avant l'arrivée du TER et réciproquement) avec un battement réduit (10mn) mais assurées. Aux Pays Bas les correspondances «même quai en face» se font en 5 mn. Voir exemple en annexe « Un dimanche à la mer à Wimereux »

Des correspondances plus pratiques (ex : Calais Ville, où la correspondance est devenue systématique. Vu qu'il n'y a que 2 directions principales (vers Boulogne ou vers Hazebrouck) on devrait pouvoir faire en sorte que la correspondance soit sur le même quai au lieu de devoir monter/descendre tous les escaliers.)

Améliorer la desserte des pôles multimodaux, qui ont vocation par principe à concentrer des facilités de dessertes (Armentières par ex. où certains trains passent sans s'arrêter, de même pour Roubaix et Pont de Bois qui donnent correspondance avec le Métro)

Desserte homogène d'une heure à l'autre (ce qui devrait être le principe de base du cadencement) (Des trains qui partent aux mêmes minutes de chaque heure devraient desservir les mêmes gares)

Comblent les creux de desserte (parfois 2 ou 3h sans train)

Des trains plus tard le soir (est-ce normal que le dernier train à Dunkerque vers Lille soit à 20h08 ?)

Nous sommes totalement opposés aux transferts sur route, qui se traduisent par une perte de qualité importante du TER : perte de fiabilité (engorgements routiers aux entrées de villes), perte de temps, perte de confort, pas d'activité à bord possible, accès vélos – handicapés problématiques, etc... . En outre l'autocar provoque une perte de la moitié des usagers, qui se reportent vers la voiture. Il est faux de prétendre qu'un

car serait plus « écologique » qu'un train mal rempli car il faut ajouter les voitures supplémentaires causées par la fuite de clientèle.

En cas de travaux, les substitutions par bus doivent prévoir le remplacement d'un train omnibus par deux cars, l'un omnibus, et l'autre direct, pour relier au plus vite les principales villes entre elles et limiter les pertes de temps pour la majorité des usagers, par rapport au service ferroviaire.

Pour ce qui concerne la conception des horaires à long terme nous demandons que les usagers soient informés à l'avance comme en Picardie, où l'information est diffusée aux associations d'usagers et où un site internet accessible à tous donne les projets d'horaires un an à l'avance !

### **Information des voyageurs**

Faire des gares et de leur personnel un centre d'info mobilité ouvert sur la ville : Y trouver des horaires, et des infos ferroviaires exactes (pas un calendrier blanc-bleu qui ne s'applique pas en NPdC), mais aussi un plan du quartier, les infos et horaires sur les réseaux de transports collectifs (urbains et départementaux), les taxis, etc... (ex, gare d'Hénin Beaumont uniquement « tournée vers le train » aucune info ni sur la ville ni sur les transports disponibles à proximité)

Une signalétique correcte sur les quais (ex : Calais Ville gare de correspondance, aucun n° de voie ni tableau de correspondance visibles sur le quai en descendant des trains, il faut remonter tout le quai jusqu'aux escalier pour avoir l'information !!)

Sur les fiches horaires, préciser l'heure d'arrivée et l'heure de départ s'il y a des temps d'attente importants en gare (Boulogne Ville, Calais-Fréthun, Kortrijk, Tournai,...) sinon le temps de trajet apparent est pénalisé et des correspondances qui seraient possibles n'apparaissent pas.

Dans les fiches horaires concernant Calais, inclure les navettes Calais-Fréthun – Calais Ville

Des annonces visuelles et sonores conformes à la réalité (!)(ex à Calais Fréthun il a fallu 18 mois de réclamations pour obtenir que l'annonce visuelle soit conforme aux horaires et l'annonce sonore ne l'est toujours pas, pour le TER de 9h40 vers Amiens)

### **Tarifification du TER**

Des tarifs plus intéressants pour des voyages occasionnels, (éventuellement par l'achat d'une carte annuelle comme dans certaines régions, ou un assouplissement des modalités d'usage de la carte Grand'TER) (ex : Un aller simple Lille Boulogne plein tarif coûte 25 euros, un prix dissuasif pour tout automobiliste et plus cher qu'un TGV Lille-Paris acheté d'avance). De plus, supprimer la contrainte du retour le même jour pour la carte Grand'TER stimulerait le commerce local (hôtels, restaurants,...)

Création d'un ticket pour personnes voyageant ensemble, de 2 à 9 personnes, comme alternative concurrentielle à la voiture. Car pour un petit groupe le coût du déplacement en train est disproportionné par rapport au coût du déplacement en voiture, ce qui contraint le groupe à se reporter vers la voiture.

### **Billetique – Contrôles dans les trains**

Les défaillances de la SNCF dans la délivrance des billets sont nombreuses : guichets fermés, queues parfois interminables, distributeurs en nombre insuffisant ou refusant la carte bancaire à la dernière minute (« carte invalide », « carte muette », etc...), composteurs capricieux (« retournez votre billet »), etc.... Trop souvent l'usager n'arrive pas à acquérir ou à valider son titre de transport dans un délai raisonnable avant le départ du train, et est ensuite soumis au bon vouloir du seul contrôleur. Or ce n'est pas normal que l'usager soit pénalisé par une défaillance d'organisation de la SNCF.

Des contrôleurs au service des usagers et non au détriment des usagers de bonne foi : les contrôleurs doivent faire un contrôle systématique (car sinon c'est l'utilisateur qui paye qui est pénalisé par l'impunité des fraudeurs) mais un contrôle intelligent qui cible les fraudeurs et non les voyageurs de bonne foi (qui n'ont pas pu acheter leur billet avant le départ du train, ou qui ont un billet erroné (ex : tarif réduit correct mais pas pour le bon motif, TGV avec billet TER, etc... )

### **Service après vente - Qualité**

Les retards/suppressions sont beaucoup trop fréquents, et pour des motifs de plus en plus folkloriques (personnel absent,...). On a l'impression que la suppression de trains est devenue pour la SNCF la méthode normale de gestion des aléas ! Nous demandons une indemnisation significative des usagers en cas de retard (et en cas de suppression = retard pour attendre le train suivant...) quelle qu'en soit la cause.

Prise en compte des trains supprimés dans le décompte « qualité » des trains en retard : proposition = quand un train est annulé, il est à prendre en compte au titre d'un retard en comptant l'écart entre ce train et le prochain sur la même desserte.

Les trains supprimés sont à comptabiliser par rapport aux horaires prévus en décembre et non par rapport aux multiples « plans de transport » édités discrètement par la SNCF au fil de l'année.

Un suivi et des actions concrètes suite aux suggestions des voyageurs (qu'il s'agisse de questions posées aux personnes ou sur le site Internet, il y a éventuellement un accusé réception puis plus rien, aucune info sur la suite ni aucune réalisation.) (ex affichage à Calais Frethun, ou demandes au personnel lors des travaux,.. )

### **Projets de long terme**

Accélérer les dessertes vers la Sambre Avesnois.

Mettre à l'étude un RER lillois (type S-Bahn allemand) qui consiste à jonctionner les lignes de l'Est avec celle de l'Ouest grâce à un tunnel « tronc commun » sous la ville (entre Fives et Lomme par exemple) . Plusieurs avantages : desserte du Vieux Lille au passage, gain de capacité en gare, gain de temps en venant de l'Ouest car on évite de contourner tout Lille.

### **Demandes d'Améliorations spécifiques au transfrontalier :**

Aux heures creuses les trains SNCB rejoignent Lille sans desservir les gares intermédiaires (Exemple Lille Mouscron : chaque jour de semaine 2 trains SNCB directs et 13 desservant Roubaix et Tourcoing ; Mouscron Lille : 6 trains SNCB directs et 9 desservant Roubaix et Tourcoing). Cela empêche certains trajets, ou rallonge le voyage, prive ces gares de voyageurs, et nuit à la lisibilité du service.

Or les horaires le permettent (le direct Lille-Mouscron met le même temps que le train qui dessert Roubaix et Tourcoing). L'arrêt à Roubaix est important car pôle multimodal (métro vers Tourcoing, Croix, Wasquehal et tout le versant Nord Est). De même pour Pont de Bois (Université, Métro et Bus) et Baisieux (ville isolée).

Puisque le train existe et passe en gare sans s'arrêter, cela ne coûterait rien de les desservir (de plus la traversée de la gare de Tourcoing est limitée à 30 km/h par les aiguillages) !

**>> Que tous les trains desservent Roubaix (Métro-Bus), Baisieux et Pont de Bois (Métro-Bus)**

Il y a un trou de 2 heures en mi journée : pas de train de Kortrijk arrivant à Lille à 10h50 ni partant de Lille à 15h08

**>> Comblé le trou de 2h**

**>> A moyen terme évoluer vers des trains plus fréquents notamment en heure de pointe (à la demi-heure ?)**

L'affichage sur les quais est bon.

L'affichage sur, et dans, les voitures SNCB (« système d'information voyageur ») induit en erreur :

A Lille le train pour Anvers/Ostende est indiqué « Mouscron-Kortrijk » comme s'il était terminus Kortrijk.

A Kortrijk le train venant d'Anvers est indiqué « terminus Kortrijk – ne pas monter ». Ce n'est que 30 secondes avant le départ pour Lille que cet affichage ... s'éteint, et n'indique Lille qu'aux environs de Mouscron.

**>> Mettre un affichage correct sur et dans les voitures**

A Lille l'annonce sonore du train pour Anvers n'est faite qu'en français, de même à Kortrijk toutes les informations écrites et sonores ne sont qu'en flamand (« Seules les 3 premières voitures continuent jusque Lille », par exemple !!).

**>> Les informations importantes pour la sécurité ou l'information des voyageurs devraient être en langue locale, et en langue « du territoire proche », voire aussi en anglais. Et de même pour tous les services publics.**

En gare de Lille aucune information tarifaire SNCB

Les pass Trampoline journée sont disponibles sur billetteries TER ... pour ceux qui connaissent ! Les Pass Trampoline week-end ne sont disponibles qu'aux guichets

Les distributeurs automatiques SNCF, dans le meilleur des cas, ne permettent pas d'acheter de billet pour des gares belges non desservies directement depuis Lille (aucune correspondance possible : par exemple Louvain, Ath, etc... sont inconnues. Pour Ostende le logiciel indique 4 trains par jour alors qu'en fait il y en a 1 par heure avec changement à Kortrijk, etc... ). Dans les mauvais jours on ne sait acheter que Lille-Mouscron ou Lille-Tournai (parfois même via Bruxelles par TGV !!)

**>> L'information tarifaires et les achat de billets pour n'importe quelle gare belge doivent être possibles en billetteries dans les gares desservies par trains SNCB.**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Belgique ne donnent aucune information SNCB, pas même sur les pass Trampoline !

**>> Mettre des informations Trampoline et SNCB sur les fiches horaires Lille-Belgique TER NPdC**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Belgique n'indiquent que les heures de départ à Tournai et Kortrijk, vers Liège et Anvers. Vu les temps de stationnement dans ces gares (env. 15 mn à Tournai) cela pénalise le temps de trajet apparent depuis Lille.

**>> Mettre les horaires d'Arrivée et de Départ pour Tournai et Kortrijk sur les fiches**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Liège « oublie » les correspondances à Tournai vers Bruxelles.

**>> Mettre les correspondances vers Bruxelles sur les fiches Lille-Liège**

Les réductions tarifaires « nationales » (familles nombreuses, senior, jeunes etc...) ne sont pas valables de l'autre côté de la frontière : on paye donc toujours plein tarif. Exemple : aller retour Lille-Mons (77km) pour 3 personnes = 96 euros !! Donc on prend la voiture.

**>> Trouver un système pour que l'usager transfrontalier ne soit pas pénalisé.** Pourquoi la carte de réduction d'un Lillois est elle valable jusque Marseille ou Biarritz mais pas à Tournai ?

## **Un exemple de correspondances mal conçues : Comment un Lillois peut-il passer un dimanche à la plage de Wimereux ?**

### **Pour y aller :**

Le premier TER accessible depuis Lille (7h35), (correspondance de 15 mn à Calais) qui dessert Wimereux à 9h40, ne roule que le Samedi.

Un TER GV très pratique part de Lille à 8h54 mais le TER ci dessus passe à Calais Fréthun à 9h22, 10 mn avant le passage de ce TER GV (9h31), contrairement aux autres jours de la semaine, où une correspondance est assurée (du Lundi au Vendredi ce TER passe à 9h40).

Le premier TER les Dimanches et Fêtes dessert Wimereux à 11h33. Autant dire que la matinée est perdue.

Les Samedis seulement, un TER GV venant de Lille arrive à Calais Fréthun à 11h24... 3 mn après le départ du TER ci dessus (qui roule aussi le Samedi) à 11h21. Le TER suivant passe une demie-heure plus tard à 11h57 : une demie heure d'attente après avoir fait Lille-Calais à grande vitesse (et avec supplément).

### **Pour en revenir :**

Le Dimanche soir un TER GV arrivant à Lille à 21h15 permet de profiter pleinement d'un bel après midi d'été. Mais le TER de Wimereux en correspondance ne roule que les Samedis.

La correspondance pour le TER GV précédent nécessite une demie heure d'attente à Calais Fréthun (19h14 – 19h42).