

Le 20 novembre 2015

Questions sur la nouvelle convention TER

Suite à la diffusion de la nouvelle convention TER entre la Région et la SNCF, les points suivants nous paraissent à éclaircir :

Page 41 il est précisé « que les TER-GV sur ligne à grande vitesse sont soumis à supplément alors que les TGV autorisés sur ligne classique ne le sont pas ». Or il y a des TERGV sur ligne classique (entre Boulogne et Etaples). Il nous semblait qu'il n'y avait alors pas de supplément, mais la SNCF rappelle en gare de Calais Frethun que ces TERGV nécessitent un supplément spécial ??

Page 65 La Région fait partie de l'IRC pour les gares. Il est regrettable que les associations d'usagers n'y soient pas (malgré la demande explicite que nous avons faite auprès du Préfet).

Page 77 Les enquêtes usagers sont une bonne idée, nous vous rappelons néanmoins que les non-usagers, qui ne sont donc ni dans les trains ni dans les gares, seraient une source au moins aussi importante d'informations. (Pourquoi ne prennent-ils pas le TER?)

Page 88 Parmi les canaux de ventes, la vente « à bord des trains » n'est pas détaillée. Comment est-elle tarifée ? L'usager qui n'a pas pu acheter son billet en gare (absence de guichet et de distributeur) paie t il plus cher dans le train ?

Page 103 La comptabilisation des retards des trains transfrontaliers n'est pas précisée. D'après ce que nous en savons, la SNCF ne compte que les retards dont elle est responsable, ce qui peut se comprendre de son point de vue (purement administratif), mais ne correspond en rien au vécu des usagers. Le manque de fiabilité de ces lignes est un problème majeur.

Page 104 : La SNCF « peut » (!) rembourser en cas d'aléas... (Art. 116) Curieuse formulation dans un document contractuel ! Cela ne semble pas l'engager à grand chose.

Page 104 : « En cas de plan de transport adapté, la SNCF doit rembourser ou prolonger le titre de transport en cas de défaillance ». Pourquoi cette clause ne s'applique t elle pas en cas de plan de transport normal ?

Page 109 : Les suggestions TER sur le site sncf-ter sont elles transmises en toute transparence à la Région et à SNCF Réseau ?

Page 113 : Dans ce chapitre consacré au « service après vente », il est assez surprenant de ne pas y voir cités les agents SNCF présents sur le terrain (contrôleurs, guichets, etc..) , alors que ce sont les premiers points de contact pour les usagers !

Concernant le document des annexes :

Page 15 : comment des liaisons comme Lille-Lyon peuvent elles créer des recettes TER ?

Page 122 : on y découvre que le Pass Trampoline va jusque Mons et Waregem, comment le public peut-il le

deviner ? En outre le pass Trampoline Week End est inaccessible (sauf aux guichets?)

Page 23 la fermeture de Lille-Baisieux pendant 2 mois ne concernerait que 2 trains par jour ???

Page 31 : Rien n'est précisé sur la remontée des observations des usagers vers la SNCF et vers la Région ...
(quelle diffusion, quel suivi, aucune obligation de réponse, etc...)

Page 339 De quelles réclamations s'agit il ? (par quel canal ? Courrier ? Internet, sur quel site ? Etc...)