

## Réunion Région – Associations d'usagers du 24 Mars 2016 Demandes de l'Union des Voyageurs du Nord

Créée en 1978, l'Union des Voyageurs du Nord agit localement auprès des élus, des autorités organisatrices de transport et des exploitants de réseaux, pour obtenir un meilleur fonctionnement au quotidien et pour élaborer les projets d'avenir pour les réseaux de transports Collectifs en Nord-Pas de Calais. Elle est membre de la FNAUT et de la MRES de Lille.

Elle apporte son appui aux usagers victimes du mauvais fonctionnement des services, avec l'aide du service juridique de la FNAUT nationale (association agréée de consommateurs) si besoin.

Son domaine d'action couvre les services ferroviaires en général, le TER en particulier, les services d'autocars nationaux ou départementaux, les réseaux urbains.

Les grands enjeux en lien avec la création de la nouvelle Région sont pour nous :

- **La qualité de service sur toutes les lignes régionales (retards, suppressions...)**

La première de nos demandes est évidemment d'avoir un service correct, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. Le service des trains est souvent dégradé par des retards et des suppressions, qui deviennent vite insupportables jour après jour. Sans compter le manque de places disponibles, les guichets fermés, les automates en panne ou démontés, etc...

- **La tarification (excessive pour les usagers occasionnels ; étude d'un pass régional, de tarifs « mini-groupes », coordination tarifaire avec les autres AOT, ...)**

Si on excepte les abonnés, les tarifs TER sont chers, voire astronomiques si on se déplace à plusieurs (tarif individuel AR Lille-Boulogne 50 € (en voiture 30€ de carburant (source Mappy)), Lille Amiens 44€ par personne par exemple) . Le prix du ticket occasionnel fait fuir les usagers, une tarification incitative et très dégressive avec le nombre de voyageurs doit être recherchée... comme cela se fait dans d'autres Régions et surtout à l'étranger.

Par exemple en Belgique : carnet de 10 trajets quelconques pour 80 euros.

Par exemple en Allemagne, la comparaison sur différentes distances en trains régionaux avec en regard le plein tarif TER SNCF correspondant, montre que :

- Le trajet simple allemand est 30 à 50 % moins cher que le trajet simple TER-SNCF ;
- Le pass journée allemand coûte moins cher qu'un aller simple SNCF
- Les pass famille et minigroupe sont très avantageux : 60% plus cher qu'un aller simple SNCF !
- Le pass transfrontalier individuel coûte la moitié d'un aller simple TER ...)
- Et le tarif allemand inclut l'usage des transports urbains aux deux extrémités !

- **L'accès aux TGV pour les usagers TER**

Nous demandons que les TGV au nord d'Arras (qui sont souvent à moitié vides) soient accessibles aux usagers TER. La situation actuelle complique notablement l'usage du train : certains TGV sont accessibles, d'autres pas, certains avec supplément (sur LGV) d'autres pas (sur ligne classique), à une époque certains n'étaient accessibles qu'aux abonnés TER.

Deux exemples vécus :

\* On attend le TER à Arras pour aller à Lille. Le TER s'annonce avec 30 mn de retard. De ce fait le premier train qui passe sera un TGV : même temps de parcours, mêmes arrêts (Douai - Lille). Mais accès impossible avec le billet TER. Deux solutions : faire les yeux doux au contrôleur du TGV (souvent ça marche mais est-ce une méthode normale ?...) ou courir au guichet racheter un nouveau billet TGV !

\* le samedi après midi en TER pour aller d'Arras à Lille c'est 17h25 ou... 20h25, un creux de 3 heures ! Il y a pile au milieu un TGV à 19h02, qui dessert aussi Douai et Lille. Le billet TER de retour (Grand TER par exemple) n'est pas utilisable, il faut racheter un billet TGV...  
La demande que nous avons faite lors du renouvellement de la convention NPDC était "Tous les TGV sur le territoire régional devraient être accessibles aux usagers TER avec un « supplément TGV » dans la limite des places disponibles."

- **Le réseau express Grand Lille et la valorisation de l'étoile ferroviaire Lilloise**

Malgré des réclamations à chaque Comité de Ligne depuis des années, le service est désastreux sur la moitié de l'étoile ferroviaire lilloise : Lille Comines, Lille Courtrai, Lille Baisieux, Lille-Ascq-Orchies. Ces services sont de fait dissuasifs pour un service de banlieue en raison de nombreuses suppressions alors que le potentiel existe. Pour le long terme le projet de Réseau Express Grand Lille doit être poursuivi mais avec de meilleures connexions aux réseaux existants (métro 4 Cantons par ex.) . Il faut en profiter pour valoriser l'étoile ferroviaire lilloise en l'intégrant complètement au projet de RER, pour aboutir à une desserte de qualité similaire aux S-Bahn qu'on trouve dans toutes les villes allemandes (voir le Cahier d'Acteurs UVN-FNAUT à ce sujet).

- **Les relations transfrontalières (à recréer ou à améliorer fortement)**

La moitié du territoire accessible depuis Lille se trouve en Belgique. Or ces trains régionaux assurés par la SNCB, et dont les parcours français (mal desservis) sont sous la responsabilité de la SNCF et de la Région, sont peu fiables, souvent en retard ou supprimés au moindre aléa de part et d'autre de la frontière. Nous demandons que **tous** les trains qui existent desservent les principaux arrêts intermédiaires (Baisieux, Pont de Bois (Métro-bus), Tourcoing, Roubaix (Métro)).  
De plus se procurer un billet vers la Belgique ne peut souvent se faire qu'au guichet, les formules tarifaires sont confidentielles, signe d'un désintérêt total pour valoriser ces relations.  
En outre des relations TER complémentaires, éventuellement routières, sont à mettre en place vers le Kent (ce qui éviterait de faire un détour en TGV via Paris ou Bruxelles pour faire Calais-Ashford...) et pour remailler la frontière belge (Dunkerque-Furnes, Valenciennes-Mons, Maubeuge-Charleroi, etc...).

En outre nous pensons nécessaire d'améliorer aussi les sujets suivants :

- **L'amélioration des liaisons de longue distance ou avec les régions limitrophes : Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine ...**

Notamment entre Lille et Sambre-Avesnois, entre Lille et St Quentin...  
En toute logique les grandes liaisons interrégionales devraient être du domaine des Intercités...  
Les relations Lille Metz ou Lille-Reims sont devenues quasi inexistantes par TER (correspondances dissuasives) de sorte que les billets sont proposés via Paris en TGV pour trois fois plus cher...

- **L'implication de la Région dans la sauvegarde des services Intercités ... et TGV**

Les lignes Intercités Amiens-Boulogne et St Quentin-Cambrai/Maubeuge sont menacées, et des lignes complémentaires devraient être créées (Lille – Metz par exemple).  
Les dessertes terminales en TGV sur lignes classiques (Arras-Dunkerque et Arras-Douai-Valenciennes) sont aussi menacées. Ces dessertes terminales devraient être accessibles aux usagers TER pour un meilleur remplissage des trains.

**La desserte d'Arras par les TGV Intersecteurs doit être améliorée au regard du bassin de population desservi.**

L'appui de la Région est indispensable pour sauvegarder ces lignes et préserver la desserte des villes moyennes. Rappelons qu'une correspondance en plus pour terminer le parcours en TER est vécue psychologiquement comme une heure de trajet en plus... et peut dissuader de prendre le train à cause de la mauvaise qualité du service (aléa de la correspondance dû aux retards, suppressions, grèves locales, etc...).

- **Une desserte adaptée aux besoins y compris en zone rurale (cadencement de qualité des TER omnibus)**

Trop souvent les « petites gares » n'ont qu'une desserte squelettique de 3 ou 5 trains par jour, qui manque de souplesse, et qui se révèle une catastrophe en cas de suppressions de trains (que fait l'usager qui attend sur le quai?)

- **L'amélioration de l'accueil dans les gares / pôles d'échanges intermodaux**

Les gares doivent permettre l'achat des billets (!) et avoir les informations accessibles aussi bien sur les trains que sur les autres services de transport disponibles, notamment en situation perturbée. Créer des pôles multiservices en gares.

Les gares ne doivent pas seulement informer sur les trains, elles doivent être aussi une porte d'entrée vers la ville, avec un plan du quartier et toutes les informations utiles pour continuer son trajet (plan et horaires des cars ou bus urbains, etc...)

- **Un appui de la Région aux projets de transports urbains en site propre**

Les transports urbains en site propre sont la continuité nécessaire de la chaîne de transports : le TER ne suffit pas, le lieu de destination étant rarement près de la gare. Un transport urbain efficace et rapide est donc la clé du succès du report modal dans les villes. Nous pensons que la Région doit, aux côtés ou en substitution de l'Etat, inciter les villes à développer des transports urbains bien plus performants que les bus (20 km/h de vitesse moyenne au moins).

- **Un plan vélo régional ambitieux**

Le vélo est le complément idéal du TER permettant de parcourir les derniers kilomètres pour rejoindre la gare. Les Régions ont déjà équipé de nombreuses gares d'abri vélo, **à l'exception notable des grandes villes telles que Dunkerque ou Valenciennes,...** ce qui est paradoxal. Une politique d'ensemble est nécessaire pour créer des itinéraires sécurisés vers les gares et les établissements publics (et notamment les lycées), la Région doit y avoir un rôle de catalyseur. Les gares, les trains (y compris les Intercités) et les cars régionaux doivent évidemment être prévus pour l'accès des vélos.

En outre la carte du tourisme à vélo à proximité de nos voisins d'Europe du Nord doit être promue aussi en développant les véloroutes **avec des revêtements de qualité** (Eurovélo4 le long du littoral, Eurovélo3 Paris-Maubeuge, etc..) (cf succès de la Loire à Vélo...)

- **La mise en place d'une fiscalité écologique régionale**

Les infrastructures (auto)routières sont souvent gratuites, alors que le réseau ferroviaire est à péage. C'est une inégalité de concurrence, cela favorise l'étalement urbain et une multiplication de trajets routiers, et le train apparaît de ce fait anormalement cher, ce qui doit être corrigé.

- **Une concertation régulière avec les usagers et leurs associations**

Les usagers peuvent s'exprimer dans les comités de lignes ou comités d'étoiles, qui ont lieu normalement tous les six mois. L'information autour de ces comités est insuffisante. Ces structures sont une bonne expression de la démocratie participative, mais ont davantage pour objet de gérer le quotidien que de préparer l'avenir, et les attentes fortes des usagers d'amélioration de la qualité du service sont rarement suivies d'effets visibles.

Nous attendons, d'une part un élargissement de la concertation vers les autres trains (Intercités, TGV,...) et avec les autres services (autocars,...), et d'autre part une meilleure anticipation des questions avec les associations (préparation des nouveaux horaires avant d'être mis devant le fait accompli, projets prévus, etc...). En Picardie des réunions régulières de concertation entre le Conseil Régional, la SNCF et les associations ont eu lieu sur les horaires, la convention ou les dysfonctionnements. Nous souhaitons que cette habitude soit étendue dans le cadre de la nouvelle région.