

11 Janvier 2011

POINT SUR LES RETARDS TER

L'automne 2010 a été l'occasion de nombreux dysfonctionnements du service TER, qu'il s'agisse de mouvements sociaux, de feuilles mortes sur les voies, ou d'incidents techniques divers. En outre, certains usagers sont pénalisés beaucoup plus fortement, comme par exemple :

- ceux de lignes frontalières (Lille-Baisieux et Lille-Mouscron) dont les trains belges sont très aléatoires, ou
- ceux de la ligne Lens-Béthune (une des plus fréquentées du réseau), interrompue 10 jours suite à un déraillement le 29 juillet en gare de Bully-Grenay ou
- ceux des lignes Hazebrouck-Calais et Hazebrouck-Dunkerque, interrompues actuellement plusieurs mois en journée pour travaux.

Les trains Corail desservant Cambrai et l'Avesnois ne sont pas mieux lotis.

Les statistiques de la SNCF annoncent 91,1% de régularité en octobre, 85% de régularité sur les 100 trains structurants (concernant 80% des voyageurs) (taux réduit à 69% pour Novembre !). Ces chiffres apparaissent très douteux aux yeux des utilisateurs, exaspérés par des retards bien plus fréquents de leurs trains usuels.

Même si les personnels assurant le service font le maximum pour limiter les perturbations dans des conditions souvent difficiles, ces incidents d'exploitation répétés ternissent l'image du TER auprès des usagers et dévalorisent les efforts importants faits par notre Région pour le renouvellement du matériel et la modernisation du réseau.

La régularité des TER au quotidien est très importante pour les usagers : un retard signifie une attente inutile, des incertitudes, des ennuis au travail allant jusqu'au licenciement, des rendez-vous ratés, un retour trop tardif chez soi, etc.... Parfois le retard se transforme en suppression ...

De manière répétée, non seulement le service payé d'avance sous forme d'abonnement n'est pas disponible ou est très dégradé, mais l'usager doit se débrouiller pour y remédier et/ou en subir les conséquences. A titre anecdotique, mais révélateur de la modeste condition des usagers, plusieurs TER entre Lille et Valenciennes (et dans d'autres régions aussi) ont été tout simplement supprimés début juillet pour ne pas perturber le passage du Tour de France !!

Certains trains sont remplacés par des cars de substitution, parfois pour des longues périodes (travaux...) Mais ces cars n'offrent pas du tout les mêmes services : Outre l'inconfort de la route et leur lenteur perturbant tous les horaires, il est souvent interdit de manger à bord, les toilettes ne sont pas toujours disponibles, ils ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, on ne peut pas y mettre son vélo (alors que ce serait possible au pire dans la soute à bagages) et on peut s'interroger sur les possibilités d'accès avec des bagages encombrants. Les personnes à mobilité réduite doivent réserver 3 jours à l'avance sur un numéro surtaxé !! Des abonnés TER utilisateurs du vélo se trouvent dans l'impossibilité d'utiliser le TER. En outre il est assez incroyable, tel que précisé dans les livrets horaires pour travaux, que les arrêts des cars de substitution ne soient même pas signalés par un poteau provisoire sur le trottoir !! Comment voulez vous que les voyageurs sachent où attendre le car, au risque d'attendre au mauvais endroit et de le rater

Les usagers sont rarement informés des perturbations, se voient refuser tout remboursement au guichet. Les abonnés ont reçu, pour 2010, seulement 15 euros de dédommagement reversés par la Région à partir des pénalités de retard que lui verse contractuellement la SNCF, une démarche à saluer car très rare en France. Mais très insuffisante au regard des désagréments constatés : c'est pourquoi les usagers demandent un remboursement conséquent venant de la SNCF. Ce qui devrait être une simple question de respect par rapport à ceux qui font le choix du transport collectif.

Contact presse :

Gérard DUPAGNY – 06 11 98 35 42

Président de l'Association « A Fond de Train »

Gilles LAURENT – 06 01 88 97 19

Président de l'Union des Voyageurs du Nord, Responsable Régional

de la FNAUT
