

Rapporteur : Cédric Journeau

Synthèse du rapport de l'Exécutif régional

À la suite de l'avenant n° 3 voté lors de la session plénière du 15 novembre 2019 actant le devis 2019, il convient désormais de valider le devis 2020 en conformité avec l'article 83.2 de la convention TER 2018-2025. L'avenant n° 4 porte essentiellement sur la contractualisation d'évolution au service annuel 2020 :

1. Nouvelle offre sur le Revermont à compter de l'automne 2020 : création de 45 000 train-kilomètres pour compléter la grille horaire et amélioration de la desserte du Jura vers le Nord, l'Est et le Sud de la France.
2. Desserte complémentaire TER sur l'axe Lons-le-Saunier/Bourg-en-Bresse consistant en la création d'un A/R Lons-le-Saunier/Bourg-en-Bresse (création de 46 000 train-kilomètres par prolongation de trains Besançon/Lons-le-Saunier vers Bourg-en-Bresse pour améliorer les correspondances vers Lyon et au-delà). Cette desserte correspond à la prise en charge par la Région d'un service que la SNCF avait provisoirement mis en place à la suite de la suspension du TGV passant par le Revermont.
3. Suppression d'une circulation ferroviaire Frasne/Andelot pour permettre la mise en place de la nouvelle offre mixte TER/Lyria.
4. Adaptations mineures de desserte routière TER Bourgogne-Franche-Comté.

De plus, un rapport sur ce sujet a fait l'objet d'un report de vote lors de la précédente session plénière du 13 décembre 2019. Afin d'apporter des éléments de réponse en conformité avec les demandes exprimées en séance, des dispositions ont été travaillées entre le Conseil régional et SNCF Voyageurs. Ces propositions portent en premier lieu sur la vente de billets mais également sur l'amélioration de la qualité de service en gare et à bord des trains. Ces points ont une traduction conventionnelle dans l'avenant sur le coût de la distribution revu à la hausse du fait du maintien du volume horaire des guichets. Le devis de l'exercice 2020 intégrant l'ensemble de ces évolutions et avancées opérationnelles décrites ci-dessus s'élève à 229 631 117,20 € TTC, soit un différentiel de + 501 302,2 € par rapport à l'avenant n° 4 initialement prévu.

Avis du CESER

Le CESER a été attentif aux débats qui ont animé la séance plénière du Conseil régional du vendredi 13 décembre 2019 au moment de l'examen de l'avenant n° 4 à la convention d'exploitation TER 2018-2025 et pour lequel, au final, une proposition de retrait de l'ordre du jour a été adoptée.

Le CESER souhaitait rappeler son grand intérêt vis-à-vis des questions relatives aux mobilités en Bourgogne-Franche-Comté (et au-delà) et plus particulièrement celles relatives aux mobilités ferroviaires. Le CESER, saisi par le Conseil régional, a rendu plusieurs avis en la matière notamment ceux sur la Convention TER 2018-2025 et ses avenants. Le CESER, notamment par le biais de sa Commission Mobilités-Énergie, a toujours placé au cœur de ses préoccupations sur ce sujet, la qualité du service offert aux usagers des TER dans les trains et dans les gares.

Le CESER rappelle que les conditions qui sont en œuvre aujourd'hui dans l'organisation de la mobilité ferroviaire en Bourgogne-Franche-Comté, ne sont pas satisfaisantes pour une partie de la population. Le CESER s'en était fait le relais dans plusieurs avis [cf. annexe]. Il se félicite que les termes de ces avis aient été repris lors de l'expression des positions en séance plénière du Conseil régional.

Il souhaitait aussi rappeler au Conseil régional sa disponibilité, à ses côtés, pour participer à toute réflexion qu'il engagerait quant aux améliorations à apporter à court terme dans les modalités d'organisation du transport ferroviaire de personne dans notre région.

Sur cet avenant n° 4 "nouvelle version" à la convention d'exploitation TER 2018-2025, le CESER formulera les remarques suivantes :

- Le report du vote de cet avenant, en décembre, a soulevé un malaise lié au changement à marche forcée dans le transport régional. La suppression concomitante des agents SNCF à bord des trains et dans les guichets en est l'exemple le plus concret. Ce changement est intimement lié à l'accès, facile ou non, au numérique et ceci peu importe la couche sociale ou l'âge de l'utilisateur. Ce changement passe souvent par une déshumanisation dénoncée par le CESER.
- Il convient de ne pas éluder le coût financier de ce système mais des solutions simples, peu coûteuses, existent qui malheureusement sont peu appliquées (mutualisation des missions de circulation (SNCF Réseau) et commerciales (SNCF Voyageurs), innover avec des guichets ouverts type La Poste, automates uniques pour le TER et grandes lignes...).
- L'avenant n° 4 propose des solutions multiples, peu connues et qui le seront encore demain (exemple : application *Mobigo* versus application SNCF). De plus, il y a une limite dans le temps à fin 2020 sur le maintien des guichets. Quid de l'après 2020 ?
- L'autre volet relève de la régularisation à bord. Le CESER accepte le principe d'un léger surcoût de régularisation à bord mais ce barème devient trop élevé sur de longue distance (14€ à 44€ en plus du prix du billet). Et de plus, il existe une réelle différenciation de traitement inacceptable à nos yeux, à venir, entre usagers selon le TER emprunté (accompagnement systématique ou non du contrôleur) sans que l'utilisateur ait connaissance de la situation de son parcours.
- Un point positif dans les modifications de l'avenant n° 4 : le renforcement des capacités des TER sur 2 axes (Yonne-Paris et Dijon-Besançon). Cette solution est bonne à court terme mais il convient d'anticiper sur les besoins futurs de mobilité sur les grands axes avec des circulations supplémentaires et donc l'acquisition de TER à envisager. L'acquisition à venir d'automotrices ou automoteurs, à défaut de rames tractées à composition variable, n'est peut-être pas la meilleure des solutions.
- Le CESER insiste également sur l'importance de la prise en charge par du personnel compétent et donc formé, des personnes à mobilité réduite, dont les personnes handicapées, dans le cadre des transports régionaux (trains, bus). En effet, le CESER signale certaines conditions d'accueil parfois déplorables de ces usagers considérés plus comme des "paquets" que comme des personnes devant bénéficier d'une prise en charge adaptée et humaine.

Annexe – Extraits d’avis du CESER

Avis du 12 novembre 2019 sur l’avenant n° 3 à la convention d’exploitation TER 2018-2025 : *"L’abandon par SNCF Voyage du guichet de Dole et son transfert vers la Région est assimilé à un recul d’un service national".*

Avis du 25 juin 2019 sur le rapport "SDA Ad’AP des services de transports de voyageurs régionaux : bilan de première période (2015-2018) Transports ferroviaires" : *"Le CESER renvoie par ailleurs à certaines réflexions formulées dans son avis du 28 mars 2017 relatif au point de situation présentant l’état de l’avancement des actions mises en œuvre pour rendre accessibles les services de transport de voyageurs. Il rappelle une nouvelle fois que "si les aménagements techniques sont évidemment nécessaires pour répondre aux besoins d’accessibilité, ils ne sauraient être suffisants : la présence humaine est essentielle dans nombre de situations. Le maintien des guichets, de personnels en gare, à bord des trains reste un facteur d’accessibilité du transport et plus généralement d’accès à la mobilité". Même si le CESER ne peut qu’approuver des mesures ponctuelles améliorant le quotidien des personnes à mobilité réduite, il souhaite qu’une prise de conscience plus large permette un véritable changement de paradigme. Au-delà de l’instauration de telle ou telle mesure palliative ponctuelle, c’est dans la conception même des projets et des structures que doit être intégré le principe de l’accès et de la mobilité pour tout citoyen, qu’il soit handicapé ou pas".*

Avis du 23 mai 2018 sur la Convention TER 2018-2025 : *"Le CESER déplore la déshumanisation des gares actée par cette convention qui prévoit la réduction de moitié du nombre d’heures d’ouverture des guichets sur l’ensemble du territoire. Cela engendrera certainement des fermetures complètes de guichets dans certaines gares. Les solutions palliatives à la fermeture des guichets en gare (vente de billets en mairie ou dans des commerces) ne répondent pas à l’intégralité des besoins des voyageurs (en particulier des touristes), de plus la viabilité à long terme de ces solutions palliatives semble difficile à tenir. Dans une logique de baisse des coûts du transport ferré et de maintien du service, le CESER préconise d’expérimenter dans les petites gares la mutualisation des tâches de sécurité et des tâches de commercialisation en confiant à l’agent de circulation la possibilité de vendre des billets aux voyageurs. Le CESER déplore également la déshumanisation à bord des trains par le "développement de l’équipement agent seul" qui laisse seul le conducteur à bord. Le CESER considère qu’il s’agit d’un recul en termes de sécurité, de service et d’information à bord des trains. De plus, le CESER sera particulièrement attentif à la mise en place d’une concertation effective. Cette concertation Région-SNCF-autres acteurs du transport ferroviaire est évoquée dans la convention, mais le dispositif n’est pas défini du tout en termes de fréquence, de champs de compétences, de participants...".*

Avis du 10 janvier 2017 sur l’avenant n° 29 à la convention d’exploitation du TER Bourgogne avec la SNCF : *"Le CESER Bourgogne-Franche-Comté renouvelle son appel à la vigilance face à la déshumanisation des services de transport, notamment ferroviaire. L’utilisation des nouvelles technologies ne doit pas participer à, voire amplifier, cette déshumanisation".*

Avis du 12 décembre 2016 sur les Conventions tarifaires intermodales et multimodales : *"Le CESER Bourgogne-Franche-Comté appelle à la vigilance face à la déshumanisation des services de transport, notamment ferroviaire. L’utilisation des nouvelles technologies ne doit pas participer à, voire amplifier, cette déshumanisation".*

Avis du 12 décembre 2016 sur le Plan pluriannuel 2016-2024- agenda d’accessibilité programmée du service régional de transport ferroviaire de voyageurs TER Bourgogne : *"Le CESER rappelle que, si les aménagements techniques sont évidemment nécessaires pour répondre aux besoins d’accessibilité, ils ne sauraient être suffisants : la présence humaine est essentielle dans nombre de situations. Le maintien des guichets, de personnels en gare, à bord des trains reste un facteur d’accessibilité du transport et plus généralement d’accès à la mobilité".*

Déclaration de Marie-Laure Schneider, au nom de la CPME BFC

Nous rejoignons pleinement les remarques émises par le rapporteur de l'avis, que nous remercions pour la synthèse ici présentée dans une configuration inédite.

Les TPE et PME, qui irriguent les territoires de Bourgogne et Franche-Comté et recrutent dans des métiers dits en tension, mettent aussi en avant dans les difficultés à pourvoir les postes proposés la mobilité au sens large et l'offre de transports en commun en particulier.

Et quand cette offre existe, les entreprises indiquent également la complexité de l'offre tarifaire en inter-modalité : il est souvent difficile de "joindre les deux bouts" pour reprendre une publicité d'un transporteur régional...

Nous ne nous étendrons pas plus avant sur la discrimination induite par les complexités des modalités déclaratives du versement transport (effet de seuils, taux très différents selon le siège de l'entreprise...).

De nombreuses entreprises s'engagent dans une démarche de responsabilité sociale et sociétale : la mobilité va être un pivot de la transition écologique et économique.

Faciliter et améliorer la compétence mobilité" : cette indication de gouvernance de la LOM ne doit pas rester un affichage de bonne intention.

La CPME BFC demande à être reconnue comme membre actif des Comités de Partenaires créés par chaque autorité organisatrice de la mobilité pour travailler ensemble avec tous les acteurs.

Déclaration de Michel Faivre-Picon au nom de la CGT

Cet avenant 4, soumis en seconde lecture (ou deuxième selon son devenir), reste porteur des trajectoires fixées par la convention initiale dont il n'est que l'adaptation annuelle. Il ne faut donc pas lui faire porter plus que ce qu'il n'est. La déshumanisation des trains et des gares est confirmée même si nous enregistrons le figeage de la distribution dans son volume pour 2020. Pour autant, nous ne sommes pas dupes des enjeux électoraux de 2020, ni de 2021 d'ailleurs. Cela nous pousse à nous interroger sur le devenir de cette mesure et sa justification : l'Exécutif cède-t-il à l'attente des usagers, aux arguments qui lui sont opposés, ou aux électeurs ?

La promotion massive des canaux de distribution de titres de transports alternatifs à la présence humaine est un signe qui ne trompe pas sur les intentions poursuivies qui vont au-delà de l'accompagnement naturel. Au contraire, cette promotion vise à porter à connaissance d'un plus grand nombre ces alternatives possibles pour accélérer le mouvement engagé de suppression des points de vente physiques.

Il faut noter que les expériences de vente chez certains commerçants ont rapidement tourné au fiasco pour des raisons de sous-rémunération, d'absence de SAV, de service incomplet, de non-génération de clientèle supplémentaire et d'activité chronophage...

Sur la régularisation et la tarification de bord, un différentiel existe entre la présentation orale, certes brillante, et l'écrit qui nous est soumis. La notion de lignes avec ou sans présence systématique de contrôleur dont le périmètre mériterait à être clarifiée, crée une inégalité de traitement de l'utilisateur devant le service sur le territoire, voire sur une même origine destination.

Par la volonté, louable, de ne pas sanctionner des voyageurs de bonne foi, il est créé de véritables usines à gaz, incompréhensibles pour l'utilisateur et difficilement applicables pour les contrôleurs et qui malheureusement peuvent être à l'origine ou amplificatrices de situations conflictuelles.

Pour la CGT, il faut éclaircir la situation à minima, par une rédaction claire tout en rappelant qu'avec notre revendication d'une présence de contrôleurs dans tous les trains, ce problème disparaîtrait.

Une présence humaine formée et qualifiée est gage de sécurité, de sûreté, de lutte contre la fraude et d'accueil de tous les publics, chacun doit en avoir conscience lorsqu'il fait des choix.

Nous apprécions les renforcements de capacités sur les lignes Dijon-Besançon et Yonne-Paris. Toutefois les questions des matériels qui y seront employés ne sauraient

être ignorées car elles ne sont pas mineures et manquent singulièrement de souplesse dans la composition (nombre de véhicules) et dans la configuration (place pour vélos, bagages les lundis et vendredis). Ce point dépasse notre seule région, mais ne peut être éludé pour autant.

Voilà succinctement rappelés nos points d'attentions et de compléments sur cet avis que nous validons, au contraire de l'avenant 4 et de la convention 2018/2025 sur lesquels nos griefs demeurent.

Déclaration de Françoise Frèrebeau, au nom de l'UNSA

L'UNSA approuve les préconisations de l'avis, dès lors qu'elles relèvent du bon sens et *vont* dans le bon sens.

Il en va ainsi des mesures visant à prendre en compte la clientèle de bonne foi, qui n'a pu, pour des raisons diverses, se doter d'un billet avant de monter dans le train.

La posture consistant à considérer toute personne sans billet comme fraudeuse, s'est avérée désastreuse sur le terrain, que ce soit du point de vue de l'usager ou du point de vue des professionnels du contrôle : d'un côté, la situation renvoyait à une image punitive de la relation client, de l'autre, les contrôleurs se trouvaient dans l'incapacité de faire valoir une différence entre fraudeur et voyageur de bonne foi en difficulté.

On notera que ces personnes en difficulté étaient souvent des personnes âgées ou des jeunes, soit parmi les clientèles les plus fragiles.

Les mesures d'assouplissement prises sont donc les bienvenues, car étant de nature à apaiser les relations entre clientèle et personnel SNCF.

Parallèlement à cet assouplissement de la régularisation des voyageurs, l'UNSA constate que la Région semble vouloir temporiser sur ses velléités de fermetures de guichets tous azimuts.

Certains maires n'ont, il est vrai, pas souhaité donner suite à la possibilité offerte par la Convention : l'UNSA approuve leur démarche, car on ne peut pas à la fois regretter le départ des services publics des territoires et en même temps le favoriser.

Le "tout digital" montre ses limites et il est urgent de faire une pause dans cette obsession du service digital, qui se place dans le déni de l'illectronisme, lequel touche bien plus de citoyens qu'on ne voudrait nous le faire croire.

En ce sens, l'UNSA approuve l'élargissement des canaux de distribution à d'autres supports.

Rien cependant ne peut remplacer le contact humain : l'initiative reposant sur les permanences itinérantes de vendeurs SNCF au cœur des territoires est à étendre lorsque la diffusion physique des billets s'avère économiquement peu judicieuse : c'est toujours mieux que de laisser les usagers devant une borne automatique pas toujours en service...

Parmi les mesures que l'UNSA juge positives, nous pouvons ajouter l'amélioration de certaines dessertes, notamment le comblement des déficits de desserte provoqué par la décision commerciale des opérateurs de revoir leur offre sur certains axes en Franche-Comté (Revermont, Haut-Jura, Lons-Bourg...).

L'effort fait à l'attention des voyageurs pour leur offrir un meilleur confort par la mise à disposition de salles d'attente et autres abris est à mettre au crédit de la Région. Il en est de même pour le renforcement des compositions sur les axes Bourgogne-Nord et Dijon-Besançon les vendredis.

Du point de vue du matériel, l'économie réalisée sur la maintenance des rames tractées, remplacées par du matériel Régional pose rapidement la question du devenir des centres de maintenance régionaux SNCF et de leur main d'œuvre spécialisée, à l'aube d'une ouverture à la concurrence dont on ne sait à date comment elle pourra être envisagée dans les années -voire les mois- à venir.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Mobilités, la Région BFC porte une responsabilité certaine quant aux décisions qu'elle prendra sur la maintenance : des centaines d'emplois sont en jeu.

C'est précisément sur le chapitre du dialogue social que l'UNSA porte un jugement sévère vis-à-vis du Décideur régional.

Nos collègues de l'UNSA ferroviaire ont, en octobre puis novembre dernier, alerté la présidente, d'une part sur les risques sécuritaires des circulations des trains à Agent Seul (dont on apprend que l'avenant n° 4 étend cette modalité d'exploitation à la ligne Morteau - La-Chaux-de-Fonds, pour un gain de 100k€) et, d'autre part, sur l'absence de concertation avec les partenaires sociaux quant aux projets de modification affectant la présente Convention TER, malgré les engagements pris en mai 2018.

Ces courriers, le 2^e adressé en recommandé, n'ont malheureusement pas donné lieu à réponse, ce qui est pour le moins regrettable et peu respectueux des organisations syndicales.

Par suite, ne pas répondre ainsi aux courriers qui soulèvent pourtant des points importants, montre un certain dédain voire mépris, pour les organisations syndicales ce que nous regrettons d'autant que notre organisation a toujours été prête au dialogue.

Nous voterons cet avis.