

Les usagers et usagères de la ligne ferroviaire inquiets de l'attribution du lot TER du POITOU CHARENTE à l'opérateur privé TRANSDEV



Collectif d'usagers pour la défense de la ligne Angoulême - Limoges

L'association d'usagers et usagères ANGOULIM pour la défense de la ligne Angoulême Limoges est inquiète par la mise en concurrence par lot des TERs en Nouvelle Aquitaine et en particulier du lot B Périgord Limousin.

Alors que , dans la plus complète opacité le lot TER du Poitou Charente serait attribué à l'opérateur allemand Transdev, nous devons faire le constat que les cahiers des charges de consultation sont tenus confidentiels sous couvert du « secret des affaires ». Ainsi les usagers et usagères sont tenus dans l'ignorance quant aux engagements que prendra l'opérateur retenu auprès de la Région Nouvelle Aquitaine.

Les questions auxquelles nous souhaiterions obtenir réponse sont :

Voyagera-t-on en sécurité avec de nouveaux opérateurs sur les différents lots du réseau Nouvelle Aquitaine?

La culture sécurité des personnels de maintenance et d'exploitation du ferroviaire s'acquiert avec les années et les formations récurrentes. Comment des opérateurs nouveaux, confrontés au turnover de leurs salariés, recourant à différents étages de sous traitance vont-ils pouvoir maintenir un niveau de sécurité du meilleur standard ?

La sécurité est également affaire de bonne coordination entre les différents intervenants (réseau, gare, exploitation des TERs), comment cette bonne coordination va être garantie avec des nouveaux opérateurs ?

Nos propositions :

- Renforcement du rôle de l'autorité nationale de sécurité qu'est l'Établissement public de sécurité ferroviaire (EPSF) en la dotant de moyens supplémentaires et en renforçant ses pouvoirs d'enquêtes opérationnelles se traduisant par l'augmentation des contrôles inopinés sur le terrain.
- Renforcer la transparence sur l'évolution de la sécurité ferroviaire par la publication transparente des incidents et audits. Créer une base ouverte recensant les incidents, quasi-incidents et les retours sur expérience

- Renforcer la rapidité, l'automatisme et la gradation des sanctions que peut appliquer l'Établissement public de sécurité ferroviaire (EPSF) en cas de manquement de la part d'un opérateur ferroviaire sur le réseau national en dotant l'EPSF d'un pouvoir d'injonction immédiat en cas de risque grave.
- Inscrire dans les statuts des salariés du ferroviaire un droit de retrait renforcé et une protection des salariés mettant en œuvre leur droit de retraits en lien avec la sécurité ferroviaire en incluant :
 - une présomption de bonne foi en cas d'alerte sécurité,
 - une protection contre toute sanction disciplinaire,
 - un dispositif de signalement indépendant."
- Imposer un socle commun national de formation sécurité pour tous les opérateurs ferroviaires.
- Développer la culture sécurité de chaque opérateur :
 - En réalisant des audits de culture sécurité
 - En mettant en place des indicateurs humains (fatigue, stress, turnover)
- Encadrer ou interdire la sous-traitance pour certaines fonctions critiques :
 - circulation
 - signalisation
 - maintenance sécurité
- Garantir que les changements d'opérateurs n'entraînent pas :
 - perte de compétences
 - rupture des procédures sécurité

Quelle régularité de service aura-t-on ? Pour les utilisateurs et utilisatrices du quotidien un taux de service de 96% représente trois incidents tous les deux mois. Un taux de service qui bien souvent est loin d'être atteint à l'heure actuelle sur certains trains entre Saillat et Limoges. Que dire à son employeur ou à ses professeurs face à cette récurrence d'incidents de transport ? Comment convaincre de nouveaux voyageurs à opter pour le train si les taux de services attendus par les nouveaux opérateurs ne sont pas connus ?

Nous sommes également inquiets par une évolution négative du taux de service directement liée à l'arrivée d'un nouvel opérateur quant à sa capacité de disposer de moyens humains en compétence et en nombre suffisant pour opérer l'exploitation des TERS. En effet l'entretien des équipements et leur exploitation nécessite un haut niveau de formation. Comment la région Nouvelle Aquitaine va-t-elle s'assurer que l'opérateur sélectionné dispose d'effectifs internes ayant le bon niveau de compétence en maintenance et en exploitation et comment ce point là sera maîtrisé en cas de sous-traitance ?

La disponibilité et l'interchangeabilité du matériel roulant contribue à assurer un taux de service satisfaisant. Nous voyons dans l'allotissement un risque à segmenter les pools de matériels et ainsi à impacter à la baisse le taux de service. Comment ce problème sera-t-il traité ?

Nos propositions :

Prévoir un moratoire sur les attributions de nouveaux lots ferroviaires et effectuer un retour d'expérience obligatoire sur les premières lignes mises en concurrence réalisées dans les transports ferroviaires

Prévoir un rapport indépendant avant tout nouvel appel d'offres. Ce rapport indépendant examinera les aspects :

- qualité (taux de service- continuité de voyage),
- sécurité des transports,
- développement de l'offre globale de transport ferroviaire,
- principe d'équité à l'offre sur l'ensemble du territoire,
- social,
- économique.

Quelle garantie de continuité de transport au sein du réseau ferroviaire? et comment le nouvel opérateur va prioriser son exploitation pour garantir la poursuite des trajets sur le réseau en cas de retard? Nous connaissons déjà le cas avec les bus de substitution sur le tronçon Angoulême – Saillat : pas de garantie d'attente ou de solution en cas de retard, un coup on loupe sa correspondance TGV un coup on rate son bus!

Nos propositions :

- Inclure une clause de continuité du service et des garanties financières obligatoires
- Créer une autorité unique pouvant gérer les recours des usagers confrontés à des incidents de transport
- Etablir des règles d'indemnisation uniques applicables et gérées par cette autorité

Quelle intermodalité ? et quelles fréquences ? On constate dès à présent des incohérences dans les horaires entre TER/ régies de bus/ trains grandes lignes. Comment la Région Nouvelle Aquitaine va gérer l'intermodalité et proposer aux utilisateurs et utilisatrices des trajets optimisés entre les trains grandes lignes, les régies de bus et les différents opérateurs des lots de TER? Existera-t-il une application unifiée pour gérer ces transports ?

Nos propositions :

- Inclure les représentants d'usagers et usagères dans la rédaction des cahiers des charges
- Inclure des représentants des usagères/ usagers, collectivités et associations dans les commissions d'analyse des offres.

Associer les usagères/ usagers aux décisions impactantes sur le futur des mobilités ferroviaires.

Quel accueil en gare ? Sur notre ligne en quelques années on a vu des temps d'ouverture des guichets diminuer de 50% et certaines gares fonctionner sans présence humaine.

- Les automates de vente ou l'application SNCF ne sont pas adaptés pour certaines clientèles (les jeunes sans carte de paiement, les anciens ou les voyageurs d'autres pays,..) et lorsque les guichets sont clos, c'est la solidarité entre voyageurs qui doit prendre le relais.
- Les personnes en situation de handicap sont contraintes de planifier leur voyage en avance pour tenir compte des contraintes d'accueil.
- Et en cas d'incident ou accident dans une gare, qui gère la prise en charge de la sécurité des voyageurs ?

Comment les opérateurs des lots TERs vont apporter des solutions concrètes aux usagers et usagères face à la déshumanisation des gares ?

Nos propositions :

- Maintenir un service public humain en gare

Quel impact sur le prix de nos billets ? Nous comprenons que l'ouverture à la concurrence par lots va engendrer des investissements importants pour la région Nouvelle Aquitaine ainsi que des coûts de gestion de ces différents contrats. On parle notamment d'investir dans des centres de maintenance pour rendre autonome chaque opérateur de lot. Comment ces surcoûts vont il être répercutés sur la tarification ?

Nos propositions :

Exiger un bilan annuel des coûts et démontrer l'absence de surcoûts.

- Les coûts d'investissements induits par l'allotissement du transport ferroviaire,
- Les coûts de coordination entre opérateurs,
- Les coûts de démutualisation (achats dont équipements, personnels, énergie, ...)