



## Contribution « Convention TER 2017 – 2024 »

*Adoptée en séance plénière des 16 et 17 novembre 2017*

Vu la Loi n°82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des Communes, des Départements et des Régions,

Vu les articles L. 4111-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, relatifs à l'organisation de la Région,

Vu les articles L. 4241-1 et L. 4241-2 du code général des collectivités territoriales, relatifs aux compétences du Conseil économique, social et environnemental régional,

Vu la décision du bureau du Conseil économique, social et environnemental régional Grand Est en date du 30 octobre 2017,

Après avoir entendu **Luc MOUROT**, le président, et **Jean Claude THOMAS**, l'animateur du Groupe de Travail,

**le Conseil économique, social et environnemental régional  
Grand Est a voté la présente contribution à l'unanimité moins une  
abstention.**

## SOMMAIRE

---

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>I – CONTEXTE GÉNÉRAL : CONCILIER TRANSPORT EXPRESS RÉGIONAL ET CONTRAINTES BUDGÉTAIRES</b> .....	<b>4</b>
<b>II – INFRASTRUCTURES FERRÉES ET MATÉRIEL ROULANT : DES INVESTISSEMENTS CIBLÉS POUR L’OPTIMISATION DE L’EXISTANT ET LE MAINTIEN DE L’ÉQUITÉ SUR LES TERRITOIRES</b>	<b>5</b>
II -1 Infrastructures ferrées .....	5
II-2 – Matériel roulant .....	5
<b>III – LIAISONS RÉGIONALES, INTERRÉGIONALES ET TRANSFRONTALIÈRES</b> .....	<b>5</b>
<b>IV – INTERMODALITÉ : ALLER VERS UNE OFFRE INTÉGRÉE ET PLURI MODALE DE TRANSPORT PLAÇANT L’USAGER AU CŒUR DU SYSTÈME DES MOBILITÉS</b> .....	<b>6</b>
<b>V – QUALITÉ DE SERVICE : UN SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE TRANSPORT PLUS PERFORMANT SUR L’ENSEMBLE DE LA RÉGION GRAND EST</b> .....	<b>7</b>
V-1- Qualité de Service .....	7
V-2 - Relations à l’usager .....	9
<b>VI – POLITIQUE COMMERCIALE : UNE OFFRE DE SERVICE DYNAMIQUE ET DIVERSIFIÉE QUI CONCOURT À PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE</b> .....	<b>10</b>
<b>VII – EVALUATION</b> .....	<b>10</b>

## INTRODUCTION

---

Dans le cadre de la convention TER et de la mise en place de la nouvelle politique tarifaire, le CESER souhaite apporter son éclairage quant aux orientations définies pour la période 2017 – 2024.

Il rappelle en préambule son attachement à un Service Public Régional de Transport de Qualité au bénéfice de l'utilisateur tout en étant conscient du niveau actuel de service positionnant la Région Grand Est au 1<sup>er</sup> rang à l'échelon national.

Dans sa contribution, le CESER a intégré le contexte global de réforme du secteur des Transports et des Mobilités en France et en Europe, la situation financière tendue pour les opérateurs que sont SNCF Mobilités et SNCF Réseau ainsi que la prise de compétences élargies des régions dans le domaine des transports et mobilités avec les transports scolaires et inter urbains et son rôle de chef de file des A.O.M.D.<sup>1</sup>

Le CESER a considéré comme essentiel de prendre en compte les réalités socio-économiques contrastées des trois ex régions pour lesquelles il convient de faire « Région » pour un meilleur « vivre ensemble » notamment via sa Politique des Transports et des Mobilités.<sup>2</sup>

## I – CONTEXTE GÉNÉRAL : CONCILIER TRANSPORT EXPRESS RÉGIONAL ET CONTRAINTES BUDGÉTAIRES

---

Le CESER, conscient des enjeux socioéconomiques et environnementaux et des contraintes budgétaires qui pèsent sur les Régions en général, est favorable au respect des équilibres budgétaires globaux de la Région Grand Est.<sup>3</sup>

La Politique de Transport et des Mobilités mise en œuvre par le Conseil Régional, tout particulièrement avec la convention TER étant donné son poids budgétaire, doit s'inscrire dans le long terme selon une logique d'optimisation du niveau de service rendu au meilleur coût pour le décideur public et l'utilisateur tout en recherchant l'équité et non l'égalité pour les Territoires.

A ce titre le CESER invite le Conseil Régional à utiliser la liberté tarifaire conférée aux Régions afin d'attirer de nouveaux usagers et ainsi augmenter les recettes et rentabiliser les moyens déployés.<sup>4</sup>

Il est également ouvert à toute expérimentation permettant de maintenir et développer un Service Public Régional de Transport sur des Territoires « isolés » sans préférence sur l'éventuelle solution de mobilité proposée en substitution et notamment l'utilisation de cars parfois plus adaptés, moins coûteux et au bilan carbone équivalent.<sup>5</sup>

Il souligne qu'au plan national il conviendrait de mettre en place une fiscalité dédiée aux mobilités régionales cohérente avec les enjeux d'une politique régionale de mobilité durable ainsi qu'une TVA à taux réduit pour les transports constituant un service de première nécessité.

---

<sup>1</sup> Loi NOTRe : Autorité Organisatrice de Mobilité Durable

<sup>2</sup> CESER – Rapport Situation des 31 zones d'emplois de la Région Grand Est 23/06/2017

<sup>3</sup> CESER – Avis Compte administratif 22/06/2017

<sup>4</sup> Loi 4 août 2014 – Courrier 18 avril 2017 Secrétaire d'Etat aux Transports

<sup>5</sup> DELOITTE pour le compte de l'ADEME 2008 reprise par l'Autorité de la Concurrence en 2014

## **II – INFRASTRUCTURES FERRÉES ET MATÉRIEL ROULANT : DES INVESTISSEMENTS CIBLÉS POUR L’OPTIMISATION DE L’EXISTANT ET LE MAINTIEN DE L’ÉQUITÉ SUR LES TERRITOIRES**

---

### **II -1 Infrastructures ferrées**

Le CESER, conscient du niveau d’entretien et de maintenance de certaines lignes<sup>6</sup>, des choix d’investissements opérés par SNCF Réseau depuis une quinzaine d’années, est favorable à des investissements productifs visant à améliorer la qualité de service et l’optimisation de l’exploitation de ces infrastructures.

Il incite le Conseil Régional à maintenir de façon homogène un réseau ferroviaire sur l’ensemble du territoire et assurer ainsi une équité.

Considérant que l’état des Infrastructures ferrées a un impact sur la convention TER, il convient que le Conseil Régional participe aux investissements par le biais du CPER et des investissements permettant l’amélioration et l’optimisation des structures existantes<sup>7</sup>.

### **II-2 – Matériel roulant**

Le CESER reprend les éléments indiqués dans l’avis porté sur le CA 2016 et la DM 1 2017.

Toutefois, sur un plan plus stratégique pour la Région Grand Est, le CESER réaffirme que la maintenance doit être assurée par les ateliers techniques de la région<sup>8</sup>. Il rappelle que la mise en place du système ERTMS doit se faire dans les ateliers du Grand Est et regrette le choix industriel de la SNCF et le site retenu pour effectuer ces adaptations du système d’harmonisation de la signalisation ferroviaire en Europe et de la gestion du trafic.

Les efforts, déployés par le Conseil Régional afin de raccourcir le calendrier pour la mise aux normes ERTMS<sup>9</sup> du matériel roulant, sont à souligner.

Comme déjà explicité dans sa contribution du 16 septembre 2016, le CESER invite l’exécutif régional à demander la création d’un pôle national d’achat du matériel au sein d’une centrale d’achat afin d’optimiser les coûts.

## **III – LIAISONS RÉGIONALES, INTERRÉGIONALES ET TRANSFRONTALIÈRES**

---

Le CESER, conscient du niveau du maillage actuel des Territoires de la Région Grand Est, appelle à l’amélioration des connexions Est – Ouest et Nord – Sud, ainsi que celle avec les régions limitrophes. Il

---

<sup>6</sup> Contrat Pluriannuel de Performance 2017-2026 entre l’Etat et SNCF Réseau

<sup>7</sup> CPER Etat Région 2014 - 2020

<sup>8</sup> 13 ateliers Techniques situés sur le Territoire

<sup>9</sup> European Rail Traffic Management System : Système Inter Opérabilité (notamment liaison France Luxembourg)

demande au Conseil Régional **d'accorder une attention particulière à la liaison Charleville – Metz et aux TER Vallée de la Marne.**

Il **insiste sur la nécessaire prise en compte de la spécificité transfrontalière** et **tout particulièrement pour le Luxembourg** et la Suisse pour lesquels les flux de voyageurs domicile – travail sont croissants et inscrits dans la durée <sup>10</sup>. Il convient d'analyser également la situation de la Belgique et des Lander Allemands afin d'apporter les réponses adaptées.

Pour cela il appelle le Conseil Régional à développer l'inter modalité entre les Pays Frontaliers et la Région Grand Est et limiter les ruptures de charges.

## **IV – INTERMODALITÉ : ALLER VERS UNE OFFRE INTÉGRÉE ET PLURI MODALE DE TRANSPORT PLAÇANT L'USAGER AU CŒUR DU SYSTÈME DES MOBILITÉS**

---

Le CESER est favorable au développement d'une inter modalité, en cohérence avec le SRADDET, qui place l'utilisateur au cœur d'un système des mobilités.

A ce titre il approuve la mise en place d'un système d'information multimodale unifié avec la coopération de l'ensemble des A.O.M.D. <sup>11</sup>. Le CESER souhaite contribuer à la conception de ce système.

Le CESER appelle à la création de passerelles inter régions via des conventions y compris hors Grand Est afin de répondre au mieux aux besoins de mobilités, tout particulièrement pour les déplacements domicile – travail.

L'organisation administrative mise en place, via les agences territoriales notamment, devra permettre d'assurer un meilleur service de proximité au bénéfice de l'utilisateur en ayant notamment comme objectif de mieux répondre aux besoins de mobilités d'aujourd'hui et de demain.

Pour cela, le CESER, **appelle à poursuivre les efforts en matières d'infrastructures, de promotion des mobilités élargies** et de mise en cohérence des moyens et ressources affectées au TER et aux Transports Scolaires et Inter Urbains.

Pour le volet Infrastructures, le CESER demande la poursuite des efforts engagés dans le cadre du Programme de Rénovation et d'Aménagement des Gares (PRAG) ainsi qu'à la montée en puissance des Pôles d'échanges Multimodaux afin de favoriser le report modal et l'intermodalité.

Pour la promotion des mobilités élargies, le Conseil Régional doit mettre en place des « Centrales de Mobilités » sur les Territoires afin de faire connaître l'offre globale en termes de mobilités, du TER en particulier, et d'accompagner l'utilisateur dans ses déplacements. L'accent sur les modes actifs et doux sera mis. La mise en place d'un Système d'Information Multimodal « Unifié » en temps réel à terme sur l'ensemble de la Région Grand Est (1er semestre 2019) étant une condition nécessaire mais non suffisante. L'homogénéisation et la simplification pour l'utilisateur du système de Billetterie et de la Tarification pouvant intervenir à moyen terme.

Pour le volet cohérence du TER et des cars inter urbains, le CESER recommande de capitaliser sur l'expérience « Transport » des ex ressources des départements et de **rechercher une optimisation des moyens des deux modes de Transports** et la suppression d'éventuels doublons. Les temporalités

---

<sup>10</sup> CESER- Tableau de Bord Conjoncture 04/07/2017

<sup>11</sup> Commission Permanente 13 juillet 2017 – Rapport n ° 17CP-61- Mise en service 1<sup>er</sup> semestre 2019

contractuelles différentes selon les cas et les Territoires de référence amèneront à inscrire cette action à moyen terme.

Les Agences Territoriales constituent bien le niveau pertinent pour mettre en œuvre une politique des mobilités adaptée aux besoins des usagers de chaque Territoire. Encore faut-il leur donner les moyens de leur action.

## **V – QUALITÉ DE SERVICE : UN SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE TRANSPORT PLUS PERFORMANT SUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION GRAND EST**

---

Le CESER considère la qualité de service comme un pilier incontournable de promotion et développement du Transport Express Régional et appelle à maintenir les efforts consentis jusqu'à présent pour maintenir celle-ci. Conscient du niveau actuel qui le positionne 1<sup>er</sup> au niveau national, il attire l'attention du Conseil Régional afin de cibler les efforts sur les territoires à consolider.

A ce titre, il accorde une importance toute particulière à la régularité du service, son accessibilité à tous les publics, la présence humaine dans les gares et dans les trains afin de renforcer le lien avec l'utilisateur.

### V-1- Qualité de Service

#### **▪ Régularité / Ponctualité**

Le CESER salue le maintien de la Région Grand Est à la 1<sup>ère</sup> place au plan national pour la régularité, cependant des disparités subsistent selon les Territoires<sup>12</sup>.

A ce titre, il attire l'attention sur le taux d'annulations de trains km supprimés en 2016 qui varient de 0,7% à 1,7% selon les trois Ex Régions<sup>13</sup>.

Si l'on peut comprendre la décision de ne considérer que les retards supérieurs à 5 mn toutefois, le CESER demande que cette limite soit ramenée à 3 minutes afin de mieux prendre en compte les enjeux liés aux correspondances.

Il considère que le mode de calcul retenu dans la convention pour le calcul du bonus / malus n'est pas suffisamment dissuasif.

#### **▪ Système Qualité**

Le CESER soutient le Conseil Régional dans cette démarche de Labellisation qui devrait permettre de mieux piloter la qualité de service.<sup>14</sup>

Il rappelle la demande de mise en place d'un système de signalement, de gestion des non conformités (événement indésirables). Il demande également que les modalités d'évaluation de la réalisation soient précisées.

---

<sup>12</sup> Enquête Autorité de la Qualité de Service dans les Transports 9 mars 2017 – Alsace 1<sup>ère</sup> – Lorraine 2<sup>ème</sup> – Champagne Ardenne 5<sup>ème</sup>

<sup>13</sup> Enquêtes A.Q.S.T. 9 mars 2017 – Alsace 2<sup>ème</sup> – Champagne Ardenne 6<sup>ème</sup> – Lorraine 19<sup>ème</sup>

<sup>14</sup> Convention TER – Région Grand Est et SNCF mobilités 2017/2024 – Annexe n° 17

### ■ **Présence humaine dans les trains et en gare**

Le CESER est pleinement favorable à une présence humaine dans les trains et en gare aussi bien pour des raisons de service à l'utilisateur, de sécurité des voyageurs et de promotion active du Transport Express Régional.

Conscient de l'organisation actuelle de la SNCF (cf. définition des postes des agents en gare et dans les trains) et des modalités inscrites dans la convention, il attire l'attention sur les points suivants :

- **Le CESER demande à ce qu'une présence « humaine » régulière soit assurée** dans les trains que ce soit par la présence d'agents d'accompagnement et/ou d'agents relevant de la sûreté ferroviaire (SUGE) **en tenant compte des horaires ( HP / HC ), des lignes en fonction des bassins de vie, et du niveau de civisme des usagers selon les Territoires (cf. fraude, vandalisme)**
- L'approche ciblée du Conseil Régional permettant de prendre en compte selon les bassins de vie la nécessité d'assurer ou pas de manière partielle une présence humaine afin de faire face à la fois à la fraude, au vandalisme et aux incivilités (Lutte Anti-Fraude (LAF) en région Alsace, expérimentation forbachoise en région Lorraine) ne nous paraît pas généralisable
- Au 1<sup>er</sup> septembre 2017, la majorité des lignes de la région Grand Est sont autorisées à la circulation des trains en EAS (Agent Conduite seul). Le CESER souhaite que cette possibilité différencie l'équipement de la ligne de son exploitation qui ne doit pas être systématisé

Bien que non opposé à la diversification des modes de vente via la Digitalisation , le CESER rappelle la nécessité de maintenir l'ensemble des modes de ventes et d'accueil en assurant une présence humaine en fonction des types de dessertes et en tenant compte du degré de digitalisation variable selon les classes d'âge (cf. fracture numérique) :

- Il y a nécessité d'assurer une présence humaine dans les 43 points d'arrêts 15 du 1er train au dernier train
- Pour l'ensemble des dessertes le CESER appelle à développer toute solution technique capable d'améliorer le service en terme d'accueil, de service commercial afin de placer l'utilisateur au cœur du dispositif. La fiche horaires papier reste un support nécessaire aux usagers
- Le CESER est opposé, dans le cadre des relations avec les usagers, au remplacement du personnel par un robot. (cf. expérimentation « PEPPER »<sup>16</sup>, menée en Pays de Loire).

**Le CESER demande une étude sur le comportement d'achat des usagers afin de prendre en compte la garantie d'égalité d'accès sur tous les points du territoire Grand Est et pas seulement sur les 43 points d'arrêts.** Les analyses de ces travaux pourraient contribuer à la réalisation de

---

<sup>15</sup> Convention TER 2017-2024 – Annexes n °10

<sup>16</sup> <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/gares/services-en-gare-et-a-bord/pepper>



conventions et d'avenants pour déterminer et renforcer le schéma des haltes, points d'arrêt, gares de proximité et gares d'interconnexion.

## **Accessibilité**

Le CESER rappelle l'importance de maintenir des conditions favorables pour une égalité d'accès au service public régional de transport et ce quel que soit la situation individuelle et la typologie de son territoire de résidence.

Il est favorable au développement des Maisons de Services aux Publics (MSAP) afin de donner la possibilité d'utiliser les transports aux potentiels usagers des zones rurales et péri urbaines peu concernés par la digitalisation des services.

Il rappelle la nécessité de faire appliquer de manière effective le service **Accès+** (activation 48h à l'avance pour bénéficier de ce service) et demande au Conseil Régional d'étudier au cas par cas l'extension du service **Accès+** au-delà des 43 points d'arrêts Fer.<sup>17</sup>

L'accès aux toilettes doit être gratuit et sécurisé pour l'ensemble des publics. Pour les personnes à mobilité réduite et en situation de handicap la signalétique doit être renforcée.

Il apprécie la mise en place des SDA d'Ad'Ap pour les 3 ex régions et appelle l'Etat à se positionner sur les schémas routiers afin que ceux-ci puissent être déployés.

## **V-2 - Relations à l'utilisateur**

### **COREST : Comité régional des services de transport**

En termes de concertation et d'écoute du « ressenti » des usagers, le CESER salue la création des COREST en remplacement des anciens C.L.A.D.T., Comité de dessertes, Comités de lignes. Il demande à renforcer cette instance en faisant évoluer la formule. Pour cela il propose que le COREST ait lieu 2 fois par an (mai – juin et octobre – novembre), que l'ouverture à ces COREST soit la plus large possible et que le temps de parole donné aux usagers soit augmentée. Le 1<sup>er</sup> COREST située avant la période d'été permettrait une prise en compte plus rapide des adaptations du service annuel et ainsi raccourcir le délai d'application de 24 à 12 mois.

En complément le CESER, propose la création d'un Comité des Partenaires comprenant l'A.O.M.D., le CESER, les élus représentatifs des intercommunalités concernées et la SNCF qui aurait lieu chaque semestre pour analyser les dysfonctionnements et faire des propositions. Cette structure pourrait alimenter les réflexions du Conseil Régional et des COREST

### **Réclamations en situation perturbée**

Le CESER, soucieux de la qualité de service apporté à l'utilisateur, rappelle la nécessité d'une communication adaptée et efficiente en toute circonstance, à ce titre il demande :

- Une veille nécessaire pour que les informations soient délivrées au moment opportun et affichées dans toutes les catégories de gares

---

<sup>17</sup> Convention TER 2017 -2024 – Annexe n ° 26

- Une harmonisation des systèmes d'informations dédiés aux usagers pour un affichage plus complet et dynamique de l'information
- Une prorogation des abonnements en cas de non réalisation du service

### **Billettique et Abonnements**

Le CESER constate que les applications développées sur les réseaux sociaux pour l'utilisation des transports en commun et des nouvelles mobilités sont trop incomplètes pour se substituer à une plateforme structurée comprenant l'ensemble du bouquet des mobilités. Il appelle l'exécutif régional à pleinement jouer son rôle.

L'interopérabilité des différents systèmes de billettique doit permettre à terme la création d'un titre de transport spécifique et unique. Dans un second temps, cette billettique devra être ouverte aux régions limitrophes. Le CESER demande la réalisation d'une convention spécifique tenant compte des investissements informatiques à réaliser.

## **VI – POLITIQUE COMMERCIALE : UNE OFFRE DE SERVICE DYNAMIQUE ET DIVERSIFIÉE QUI CONCOURT À PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE**

---

Le CESER est favorable à une harmonisation de la contribution usager sur la Région Grand Est mais lissée dans le temps et à une tarification solidaire adaptée pour les catégories concernées.

Il préconise et encourage dans le cadre d'une expérimentation la mise en place de Distributeurs de Titres dans les points d'arrêts.

Le Conseil Régional doit s'approprier la communication institutionnelle afin de valoriser tout type de déplacements « occasionnels » y compris à vocation touristique et événementielle.

Le CESER demande qu'une démarche prospective soit engagée en direction des non usagers.

## **VII – EVALUATION**

---

Le CESER considère qu'au regard des enjeux économiques, sociaux et environnementaux, liés aux Mobilités en général et au Transport Express Régional en particulier, il est primordial que ce travail s'inscrive dans le long terme et que cette politique publique fasse l'objet d'une évaluation en lien avec les nouvelles compétences dévolues au CESER par la Loi NOTRe.<sup>18</sup>

Cette évaluation porterait sur les points suivants :

- Mobilités durables et leurs aspects socio-économiques
- Intégration de la Politique Régionale de Transports et des Mobilités dans le Schéma Régional d'Aménagement et de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (S.R.A.D.D.E.T.)

---

<sup>18</sup> Loi NOTRe Art 32

- Qualité de Service et Performance du Service Public Régional de Transport au regard des moyens mobilisés
- Impacts sur la sûreté et la Lutte Anti-Fraude des dispositifs adaptés des lignes TER

**Le CESER :**

- appelle à prendre en compte les réalités socio-économiques contrastées des trois ex régions pour faire « Région » pour un meilleur « vivre ensemble »
- réaffirme que la maintenance des TER doit être assurée par les ateliers techniques de la région
- insiste sur la nécessaire prise en compte de la spécificité transfrontalière de la région et tout particulièrement pour le Luxembourg
- approuve la mise en place d'un système d'information multimodale unifié avec la coopération de l'ensemble des A.O.M.D.
- accorde une importance toute particulière à la régularité du service, son accessibilité à tous les publics, la présence humaine dans les gares et dans les trains afin de renforcer le lien avec l'utilisateur
- demande une étude sur le comportement d'achat des usagers afin de prendre en compte la garantie d'égalité d'accès sur tous les points du territoire Grand Est et pas seulement sur les 43 points d'arrêts
- demande la création d'un Comité des Partenaires qui pourrait alimenter les réflexions du Conseil Régional
- préconise une évaluation sur les mobilités durables et leurs aspects socio-économiques en cohérence avec le S.R.A.D.D.E.T.

# CESER

ALSACE  
CHAMPAGNE-ARDENNE  
LORRAINE

# Grand Est

## **Présidence**

5, rue de Jéricho - CS70441 - 51037 Châlons-en-Champagne cedex  
03 26 70 31 79

## **Antenne territoriale de Strasbourg**

1 Place Adrien Zeller - 67000 Strasbourg  
03 88 15 68 00

## **Antenne territoriale de Metz**

Place Gabriel Hocquard - 57036 Metz Cedex 1  
03 87 33 60 26

[ceser@grandest.fr](mailto:ceser@grandest.fr)

[www.ceser-grandest.fr/](http://www.ceser-grandest.fr/)

**Retrouvez le CESER sur Twitter @cesergrandest  
et Facebook [www.facebook.com/ceserge](http://www.facebook.com/ceserge)**

