



**FNAUT**

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports

## **Manifeste des usagers**

**pour le renouveau de la mobilité ferroviaire**



**Septembre 2016**

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports  
32 rue Raymond Losserand 75014 Paris - 01 43 35 02 83 - [contact@fnaut.fr](mailto:contact@fnaut.fr)

La FNAUT considère le mode ferroviaire en prenant en compte le contexte, qu'il soit concurrentiel, sociétal, économique ou environnemental et en recherchant son créneau de pertinence dans le système de mobilité.

Face à l'émergence de nouvelles pratiques de mobilité qui influencent le modèle économique du train, elle ne se replie pas sur une défense des intérêts du mode ferroviaire et de l'opérateur historique.

**Elle s'est, dans ce contexte, déclarée favorable à la fois à une concurrence équitable et régulée entre les opérateurs et à une complémentarité voulue et assumée entre le rail et les autres modes de transports.**

Ses prises de position privilégient, du point de vue du voyageur, le rapport qualité-prix, mais elles se réfèrent aussi au moyen terme avec les enjeux du financement d'infrastructures durables et des conditions d'exploitation en pleine révolution numérique.

Elles tiennent compte des contraintes de l'action publique et des capacités de financement et d'investissement des collectivités publiques. La FNAUT formule des propositions de financement assises sur le double principe :

- de l'utilisateur-payeur ;
- du pollueur-payeur.

Dans ce manifeste, la FNAUT entend confronter ses points de vue à ceux des autres acteurs, direction et organisations syndicales de la SNCF, collectivités locales et, au premier rang d'entre eux, l'Etat qui, par ses lois récentes, s'est voulu tout à la fois actionnaire de l'opérateur historique, autorité organisatrice et stratège.

**Bruno Gazeau, président de la FNAUT**

Manifeste des usagers pour le renouveau de la mobilité ferroviaire

Publication : septembre 2016

Rédaction, mise en page et cartographie : FNAUT

Crédits photo : Marc Debrincat pour la FNAUT

## 1. Le train est pertinent pour répondre aux besoins des usagers d'aujourd'hui et de demain

Le train est pertinent pour répondre aux besoins d'une population dont le volume augmente, qui se concentre dans les grandes villes et sur les façades atlantique et méditerranéenne, qui vieillit, dont une partie se paupérise.

Le train (TGV et trains Intercités) est pertinent pour répondre aux besoins de déplacement rapide à longue distance.

Le train est pertinent pour répondre aux besoins de déplacements qui privilégient le temps utile et le voyage bon marché. Les TGV Ouigo, les trains de nuit, les services à bord des Intercités (wifi, restauration) répondent à ces exigences.

Le train est pertinent pour répondre aux besoins de déplacements du quotidien quand les flux sont massifs, s'il peut garantir fiabilité et ponctualité. L'Île-de-France et les grandes métropoles régionales ont besoin de réseaux maillants qui permettent leur développement économique.

Le train est pertinent car il est au cœur de l'intermodalité. Il peut offrir un réseau structurant, une desserte fine des métropoles et du territoire, sur lequel s'articulent les autres modes de transport.

Le train est pertinent pour protéger l'environnement et garantir un aménagement satisfaisant du territoire.

Il permet d'assurer la desserte des villes moyennes et de limiter la congestion des voiries urbaines, les nuisances (pollution de l'air, bruit) subies par les citoyens, la dépendance pétrolière, les émissions de gaz à effet de serre.

Le mode ferroviaire implique un projet de société car il oblige à anticiper les évolutions sur 30 ans. Il oblige à conjuguer les besoins des différentes générations, à articuler le court et le moyen terme, à investir dans des projets essentiels demain et à maintenir le réseau existant. Il oblige à faire des choix.

La FNAUT place en première priorité la régénération du réseau, essentielle à la sécurité ferroviaire et à la fiabilité des circulations, et demande qu'un effort supplémentaire d'un milliard et demi d'euros par an y soit consacré.

Elle se prononce au cas par cas sur les grands projets d'investissement, qui ne doivent pas être éliminés a priori, ou reportés dans un futur incertain. Elle considère que le financement de ces grands projets relève de l'Etat et ne doit pas accroître la dette de la SNCF. Elle s'est ainsi prononcée pour le GPSO et contre la LGV Poitiers-Limoges.

## 2. Favoriser l'accès au train

L'accès au train doit être aisé pour tous et dans toutes ses dimensions : physique, géographique, billettique et tarifaire, informative.

**2.1. L'intermodalité du train** et des autres modes doit être améliorée car le voyageur associe désormais tous les modes de déplacement exploités par différents opérateurs. Ses correspondances avec les autres modes sont des points de rupture à réduire par la fluidité des enchaînements pour tous les publics, la combinaison tarifaire, l'unicité billettique et la facilité de l'information.

La qualité des correspondances est le premier critère d'évaluation de la qualité de service offerte par les opérateurs et les autorités organisatrices.

### 2.2. Une tarification adaptée

La liberté tarifaire donnée aux régions doit leur permettre d'avoir une attitude offensive face aux autres modes de transport, en gardant une tarification solidaire et en maintenant, comme en Allemagne et en Grande-Bretagne, des plages d'unité tarifaire sur le territoire national.

L'accès aux trains régionaux, interrégionaux et Intercités nationaux doit rester possible sans réservation obligatoire.

**2.3. Les titres de transport** doivent être accessibles par tout canal : internet, bornes, guichets et contrôleurs selon des modalités qui se complètent.

L'information doit également être accessible par tout vecteur, le ferroviaire s'adressant à tous les publics.

Une partie du public ne peut ou ne sait pas utiliser internet, smartphones,... Il faut donc maintenir une commercialisation traditionnelle.

La révolution numérique est l'outil indispensable de cette transformation de la relation au voyageur. Elle permet l'individualisation de la réponse au cas particulier de chacun, l'émancipation du voyageur qui devient acteur de son déplacement, qui s'enrichit de la base de données collective d'informations en temps réel. Elle permet aussi au public de juger la qualité à tout instant.

### 3. Fiabiliser la qualité du service ferroviaire

Après l'exigence de sécurité, la fiabilité du système ferroviaire est la deuxième attente de l'usager : retrouver des pourcentages de trains ponctuels supérieurs à 95 %, ne plus voir affichés de trains supprimés faute de personnel ou pour cause de matériels défectueux.

Au-delà des travaux engagés sur le réseau, il faut moderniser les référentiels de maintenance des voies en ajustant les exigences au volume de la circulation. L'écriture d'un référentiel spécifique pour les voies peu circulées et des méthodes de maintenance (par des Opérateurs ferroviaires de proximité), telles que prévues par la loi de 2014, permettront de sauver des dizaines de kilomètres de lignes.

Il est nécessaire de réinventer les méthodes d'exploitation :

- en développant le cadencement, qui suppose une augmentation des fréquences ;
- en développant des compositions de trains multitranches et modulables, qui peuvent s'adapter aux volumes de trafic et permettre une desserte plus étoffée des villes moyennes ;
- en travaillant les correspondances (confort, temps d'attente réduit et garanties d'attente en cas de retard).

Les exploitants doivent disposer de matériels modernes et renouvelés offrant accessibilité, confort, wifi, prises de courant, restauration sur les Intercités, et régulièrement entretenus. Le ministre a annoncé une première acquisition de matériels Intercités pour 1,5 milliard d'euros : l'Etat doit s'engager sur 1,5 milliard supplémentaire.

La qualité de service et la maîtrise des coûts passent par :

- l'ouverture à la concurrence à tous les niveaux (opérateurs, entreprises de maintenance des voies, mais aussi constructeurs) ;
- l'acquisition de matériels en passant par des appels d'offres plus fréquents, plus petits, adaptés aux capacités financières de l'Etat et des régions, avec des lots incluant pour les TER une maintenance régionale, également mise en concurrence.
- un engagement complémentaire de 1,5 milliard d'euros pour achever la modernisation du matériel.
- la mobilisation des hommes et femmes au service de leurs clients et usagers.

## 4. Réduire et rendre lisibles les coûts des déplacements

Aucun système économique ne peut perdurer s'il est opaque et si ses coûts dérivent continuellement. Le taux actuel de « l'inflation ferroviaire » est insupportable.

L'opérateur historique doit impérativement identifier puis réduire ses coûts. Les comparaisons avec les réseaux étrangers mettent en évidence, en moyenne, un écart de coûts de 20 %, et les comparaisons avec la route (autocar et voiture) laissent présager des difficultés croissantes et certaines. Or tous les efforts récents ont consisté à réduire l'écart entre les coûts de la SNCF et ceux des futurs entrants potentiels, et en aucun cas avec ceux des modes alternatifs.

Il est donc nécessaire que l'Etat garantisse un minimum d'équité entre les modes en imposant aux modes concurrents une prise en compte des externalités que sont l'accidentologie, les émissions de polluants chimiques et de gaz à effet de serre, la congestion. La fiscalité écologique (écotaxe ou autre) est une des voies possibles, proposée par la FNAUT pour une concurrence équitable et régulée entre les modes.

La grève de mai 2016, puis la reprise en main des négociations par le gouvernement, ont totalement occulté le contrat de modernisation de l'entreprise SNCF, qui souffre d'un centralisme excessif et d'une rigidité sociale devenue « cas d'école »

La transformation de la SNCF, l'ouverture aux métiers du 21e siècle, la décentralisation et la responsabilité de l'encadrement intermédiaire, la polyvalence du personnel, la modernisation du dialogue social au sein de l'entreprise et sa non-confusion avec les débats politiques nationaux sont les conditions pour que les surcoûts engendrés ne soient financés ni par l'endettement payé par les usagers des générations futures, ni par la suppression en grand nombre des services payés par les usagers actuels.

La FNAUT suggère la négociation d'un accord emploi / compétitivité, analogue à ceux qui ont été obtenus dans le secteur automobile, pour les secteurs ouverts à la concurrence, fret et relations voyageurs internationales.

Elle suggère également la négociation, dans le cas des conventions signées sans mise en concurrence, de contrats de performance avec les autorités organisatrices régionales et nationales qui déterminent des engagements de gains de productivité. Elle rappelle que le nombre de trains-kilomètres par agent est inférieur de 25% en France par rapport à l'Allemagne.

## 5. Garantir une gouvernance du ferroviaire du 21<sup>ème</sup> siècle

La loi du 4 août 2014 comporte des avancées significatives en affirmant le rôle de l'Etat dans la solidarité nationale, l'irrigation et l'aménagement des territoires.

Elle a unifié le gestionnaire d'infrastructure et affirmé son indépendance vis à vis des opérateurs.

Elle prévoit une trajectoire financière, des contrats avec SNCF Mobilités et SNCF Réseau, et constitue une règle d'or qui protège la SNCF. L'ARAFER et le Parlement veillent au respect de ces règles. Mettons en œuvre ces obligations : solutions de mobilité, contrats de performance, règle d'or.

Pour autant, tout ne repose pas que sur la loi même si celle-ci est appliquée. Or les contrats de performance ne sont pas signés, et la règle d'or est bafouée.

Par ailleurs, les efforts de productivité et l'amélioration du dialogue social, non réglés par la loi, ont subi deux revers importants avec le conflit du mois de mai 2016 puis la reconduction quasi à l'identique du règlement RH0077.

Au-delà des études marketing, la représentation des voyageurs est insuffisante au sein des conseils d'administration des EPIC ferroviaires et marginale par rapport à celle des organisations syndicales.

La FNAUT doit être représentée à l'EPIC de tête et à l'EPIC Réseau, comme les organisations syndicales qui disposent d'un tiers des sièges dans leurs conseils d'administration.

Les comités de lignes, lieux de concertation et de pédagogie doivent être maintenus et développés.

Tous les analystes s'accordent à dire que ces deux éléments créent pour l'opérateur historique une régression mortelle. Aucune entreprise ferroviaire ne peut vivre avec un écart de productivité de 25 % avec ses homologues et des conditions de concurrence inéquitable avec les autres modes de transport.

Mettre les usagers au cœur du débat est une déclaration fréquente des responsables politiques. Mais les usagers sont insuffisamment pris en compte dans la définition de l'offre ferroviaire. Des études marketing plus nombreuses, des analyses fines de la clientèle et de ses besoins devraient permettre de mieux prendre en compte les évolutions sociétales, les évolutions de marché, les services aux voyageurs à développer, la priorité à donner à l'installation du wifi, et de mieux adapter la politique tarifaire à la capacité financière des usagers.

Simultanément, la SNCF et l'Etat ne doivent pas oublier son caractère d'entreprise publique assurant un service public : la transparence doit être la règle sur l'évolution des services, les trafics... En aucun cas, on ne peut se contenter d'une productivité facile consistant à élarger les activités les moins rentables au détriment de l'équilibre du territoire.

## 6. Donner au ferroviaire la capacité d'innover

Associer une logique de réseau circulé (accroître les circulations et augmenter les recettes) et une logique de productivité (réduire les coûts), c'est permettre à SNCF Réseau d'exercer la plénitude de ses fonctions avec un horizon décennal et avec une totale liberté pour réaliser ses travaux, améliorer sa fiabilité et ses services, garantir la sécurité ferroviaire.

C'est lui permettre de délivrer des sillons en s'adaptant aux exigences des entreprises ferroviaires, elles-mêmes soumises aux exigences des entreprises clientes dans le fret, et à la concurrence intermodale dans le transport des voyageurs.

Libérer les initiatives pour exploiter au meilleur coût, c'est décentraliser les responsabilités, le management régional et territorial. C'est accepter des contrats d'objectifs régionaux qui engagent via des systèmes d'intéressement individuels et collectifs. C'est permettre l'ajustement de l'offre aux créneaux de marchés régionaux, qu'il s'agisse du fret dans les relations avec les Opérateurs ferroviaires de proximité (OFP), ou des voyageurs avec les opportunités événementielles et touristiques.

C'est se servir de l'économie numérique pour engager la mutation culturelle des cheminots vers la double innovation dans les méthodes de production (objets connectés, maintenance programmée, automatismes...) et dans les services aux usagers (individualisation de l'information, offres ciblées par groupes de clientèle, offres de dernière minute,...).

L'irruption de l'économie numérique donne aux entreprises ferroviaires, et à la SNCF en particulier, une formidable occasion de repenser les métiers ferroviaires, de conjuguer d'une nouvelle façon la formation continue et la polyvalence des emplois, de moderniser les procédures et d'adapter normes et certifications aux normes interprofessionnelles et internationales (normes ISO...). Elle doit s'y consacrer résolument.

La FNAUT attend de l'Etat qu'il mène une politique des transports cohérente permettant au ferroviaire de se situer dans le marché des nouvelles mobilités.

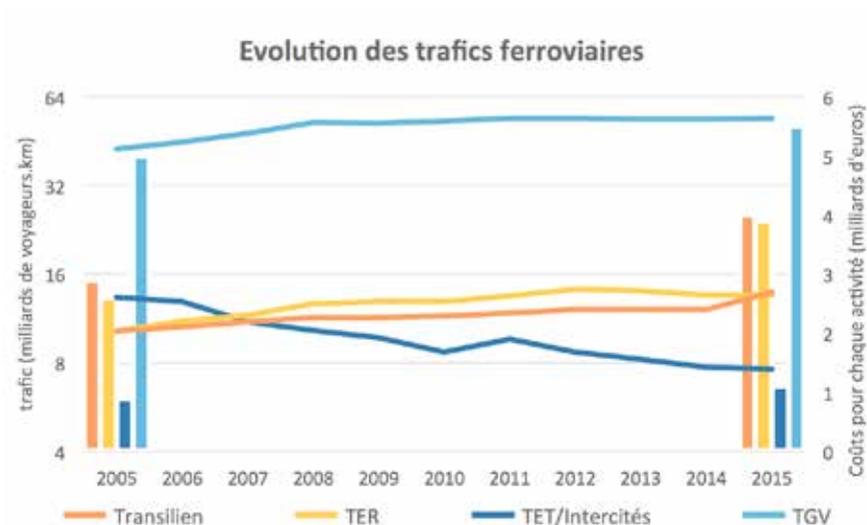
Cette politique doit s'inscrire dans les engagements de la COP21, donc intégrer le coût des externalités dans les modèles économiques de chaque marché et mettre en application la taxe carbone.

La FNAUT attend de l'Etat un engagement ferme sur la connexion des territoires et la desserte des villes moyennes, et donc le financement par lui-même et l'Union européenne du réseau TGV et des lignes majeures Intercités.

Elle attend l'ouverture du système ferroviaire à la concurrence sous la forme de délégations de service public (TER) voire aux risques et périls des exploitants (Intercités et trains de nuit), gage d'amélioration de la qualité et d'engagement de la SNCF dans une logique de gains de productivité et de baisse des coûts permettant une politique de prix ajustés aux capacités financières de l'usager.

Elle attend de l'entreprise ferroviaire, repliée sur son histoire et ses accords historiques (RH0077), qu'elle trouve en elle-même et par le dialogue social la force d'affronter les défis qui sont les siens (modernisation, régionalisation, gains de productivité), condition pour qu'elle survive avant même de prétendre rester une alternative choisie par les usagers face aux autres modes.

## Quelques chiffres alarmants



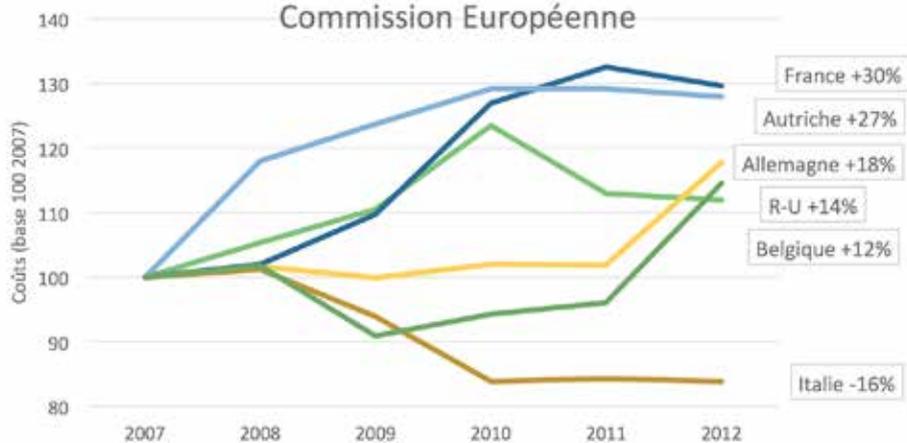
**TGV : +27% de trafic  
+10% des coûts  
globaux  
-14% des coûts/  
voyageurs**

**Intercités : -43% de  
trafic  
+22% des coûts  
globaux  
+114% des coûts/  
voyageurs**

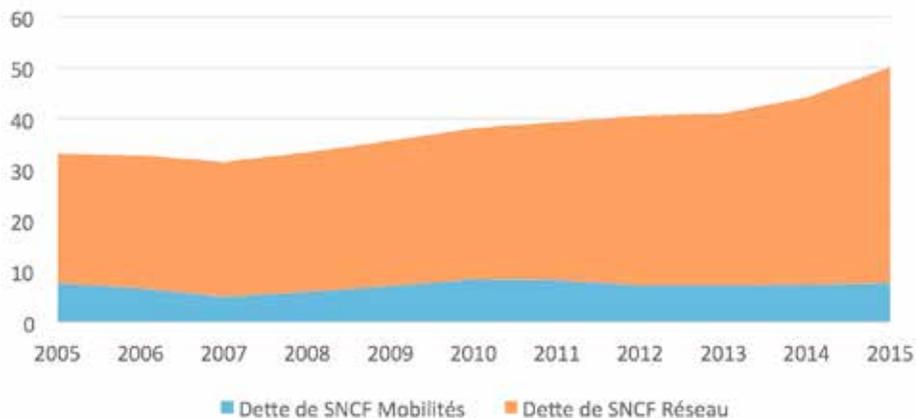
**Transilien : +36% de  
trafic  
+38% des coûts  
globaux  
+1% des coûts/  
voyageurs**

**TER : +33% de trafic  
+50% des coûts  
globaux  
+13% des coûts/  
voyageurs**

## Evolution des coûts ferroviaires selon la Commission Européenne



## Evolution de la dette ferroviaire







**Bruno Gazeau**  
président



**Anne-Marie Ghémard**  
vice-présidente



**Gilles Laurent**  
vice-président



**Jean Lenoir**  
vice-président



**Jean Sivardière**  
vice-président

**Trésorier :** James Métayer

**Trésorière adjointe :** Camille Lalande

**Autres membres :**

Simone Bigorgne  
Christian Broucaret  
Claude Darbonville  
Christiane Dupart  
François Giordani  
Jean-François Hogu  
Françoise Leclerc  
Jean-François Martinet  
Annick de Montgolfier  
Michel Quidort

**Un bulletin d'information destiné à tous ceux qui s'intéressent à la politique des transports et à son impact sur la vie quotidienne, l'environnement et l'aménagement du territoire.**

**Un outil de travail pour les associations, pour les exploitants de transports publics, pour l'administration et les décideurs politiques responsables des transports.**

<http://www.fnaut.fr/publications/fnaut-infos>



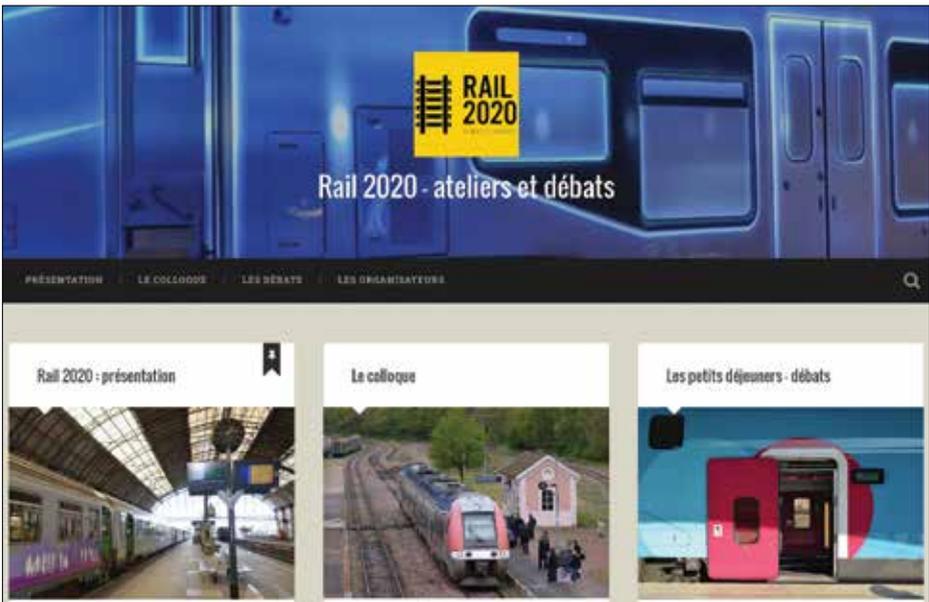
### Chaque mois dans FNAUT-Infos : 8 pages d'informations

- Un éditorial commentant l'actualité des transports.
- Un dossier sur les transports collectifs, les modes non motorisés, les grandes infrastructures, la politique générale des transports, les autorités organisatrices, l'urbanisme et l'aménagement du territoire.
- Des rubriques régulières sur la sécurité routière, le déplacement des personnes handicapées, l'environnement.
- Le courrier des lecteurs.
- Le "permis à points" et le bêtisier de la FNAUT.
- Des nouvelles brèves.
- Un panorama des propositions et des interventions de la FNAUT et des associations membres.

**Rail 2020 : un colloque et une succession de débats sur l'avenir du transport ferroviaire.**

**Retrouvez nos échanges, nos points d'actualité et nos prochains rendez-vous sur le site dédié :**

<http://rail2020.fnaut.fr>





# FNAUT

---

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) a été créée en 1978. Elle rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises.

Association de consommateurs agréée, la FNAUT conseille et défend les usagers de tous les modes de transport et les représente auprès des pouvoirs publics et des entreprises de transport.

Groupe de pression d'intérêt général, la FNAUT s'efforce d'infléchir la politique des transports et de l'aménagement du territoire.