

Association des abonnés SNCF de la ligne Tours-Paris (AASTP)
5, rue des Ursulines
37000 TOURS
Email : tgv-tours-paris@live.fr
WEB : www.tgv-tours-paris.fr

Copie :

Monsieur NOVELLI, Secrétaire d'Etat

Tours, le 26 février 2010

Objet : Dysfonctionnements répétés sur la ligne TGV TOURS-PARIS

Monsieur Lezeau,

C'est avec intérêt que nous avons lu la réponse de Mr BUSSEREAU (Réponse publiée au JO le 08/12/2009 page : 11810), mais nous regrettons que certains éléments soient faux ou erronés. Nous apportons donc le correctif nécessaire afin d'appréhender de façon correcte la problématique de la ligne TGV TOURS-PARIS. Car en partant d'un diagnostic faussé, nous n'arriverons jamais à une résolution efficace de ces dysfonctionnements récurrents depuis 3 ans maintenant.

Nous avons donc repris point par point la réponse officielle et apporté nos rectificatifs en bleu dans le texte:

« La SNCF a augmenté en 2009 le prix des abonnements forfaitaires TGV de 3,5 %. Ceci représente des majorations annuelles de 16,40 euros pour les abonnés ayant une ancienneté d'un an et de 14,90 euros pour les abonnés ayant une ancienneté de deux ans et plus . »

→ Pour information, il ne s'agit pas d'une majoration annuelle, mais bien d'une majoration mensuelle. La majoration annuelle est de 196.80€ (16,40€*12) pour un abonné de la ligne en 1^{ère} année. Voir tableau détaillé en annexe.

« Cette augmentation doit permettre à la SNCF de financer les investissements conséquents pour le matériel roulant. Il convient toutefois de noter que la réduction liée à l'abonnement représente 65 % du tarif normal. Une étude récente des politiques tarifaires appliquées aux voyageurs dans dix pays européens a montré que les prix français étaient parmi les moins élevés. La France est l'un des pays où, rapportés au salaire médian, les tarifs du transport ferroviaire sont les plus compétitifs, en particulier sur le réseau des lignes à grande vitesse. »

→ Pour information, la réduction liée à l'abonnement n'est en rien comparable avec la notion de réduction sur la base du tarif normal (110€ AR). De la même manière, on ne compare jamais les prix de gros proposés aux grossistes et les prix proposés aux particuliers. Il faut donc comparer ce qu'un abonné génère annuellement (5.000€ à 6.500€ par an) par rapport à un voyageur occasionnel payant un tarif normal (exemple pour 10 voyages par an à 110€ : 1.100€ sur une année) sans compter sur le fait qu'un abonné est captif et donc n'entraîne pas de coût de communication de conquête ! Pour vous donner une idée, un abonné nous a confié qu'il avait dépensé, depuis qu'il prend la ligne TGV TOURS PARIS, plus de 120.000€, il s'agit du trésorier de notre association. En ce qui me concerne, j'ai dépensé depuis 5 ans, 25.000€ d'abonnement TGV.

« Par ailleurs, le taux de régularité des trains au cours de l'année 2008, en heure de pointe, a été supérieur à 93 %. La circulation des TGV Paris-Tours a subi début 2009 les effets de conditions météorologiques dégradées qui ont conduit à des taux de régularité inférieurs à 90 % en janvier et mars. Depuis lors, le taux de régularité remonte pour atteindre 90,9 % sur neuf mois, même si des incidents techniques survenus le 1er juillet et la première quinzaine de septembre ont entraîné un retard cumulé élevé des circulations. »

→ Nous sommes très surpris que la SNCF communique sur de tels chiffres dont la base de référence est tout à fait contestable et très éloigné de la réalité des abonnés de la ligne TGV TOURS PARIS.

Notre propre observatoire des retards nous donne un résultat très différent et nettement moins élogieux : **en 2009, seuls 73% des TGV utilisés par notre abonné témoin¹ sur 400 voyages ont été à l'heure** (avec moins de 5 minutes de retard – rappel : 93% pour la SNCF) – cf détail en annexes. Autrement dit, **plus d'1 TGV sur 4 n'arrive pas à l'heure entre Tours et Paris.**

Soit un total de près de 30 heures de retard cumulées en moyenne par abonné sur l'année 2009.

Ce chiffre est plus en phase avec la réalité de notre quotidien. Car 30 heures sur une année, représentent le nombre d'heures perdues par abonné en temps de travail (donc baisse de la productivité et exposition au risque professionnel) ainsi qu'en temps personnel et familial.

« À cet égard, les clients ayant subi un retard de plus d'une demi-heure ont bénéficié d'une compensation sous forme de bon voyage d'une valeur de 33 % du prix du billet. »

→ C'est bien mal connaître la problématique des abonnés forfait car nous ne prenons pas de billet mais des réservations à 1.50€ par voyage, l'autre partie étant forfaitaire (forfait de 440€ à 500€ par mois).

Le principe de remboursement en cas de retard de plus de 30 minutes n'est donc pas adapté aux abonnements « forfait », une somme de 4.60€ par retard de plus de 30 minutes est donc proposé à condition de fournir avec la réservation concernée, l'original du forfait mensuel. Ce qui est infaisable dans la pratique, car nous en avons besoin au quotidien pour prendre le TGV, puis nous devons remettre l'original à nos entreprises ou à nos comptes.

De plus le remboursement quant il a lieu, se réalise après un processus long de 2 à 3 mois. D'après nos statistiques, seuls 5% des abonnés forfaits se font indemniser de ces fameux 4.60€ qui ne couvrent même pas 30 minutes de baby sitting.

Enfin, les retards constatés sur la ligne ont une durée moyenne de 10 à 20 minutes, ce qui représente 30% de la durée du trajet, mais ne rentre pas dans les critères d'indemnisation proposés par la SNCF. Notre association demande donc des règles d'indemnisation adaptées à la problématique des abonnés « forfait » à partir de 15 minutes de retard et sous la forme de notre choix (euros, smiles, bons d'achat...).

A noter une augmentation de tarif de l'abonnement forfait bien au-delà de l'inflation (+ 24% depuis 2002), nous incite aujourd'hui à réclamer une juste indemnisation équivalente à 250€ (cf annexes).

« La SNCF et les pouvoirs publics sont mobilisés pour améliorer la régularité du service à la clientèle de la ligne TGV Paris-Tours. Dans ce cadre, la SNCF rencontrera régulièrement l'association des abonnés SNCF Tours-Paris, afin de dresser un état des lieux et de procéder au suivi de la régularité des trains. »

→ La dernière réunion programmée pour le 2 mars 2010 a été annulée par la Direction Départementale de la SNCF (Monsieur Rota) pour des raisons de campagne électorale (régionales). Or cette réunion a été programmée antérieurement au début de la campagne. Aussi, la SNCF refuse la présence d'élus au sein de ces réunions, ce qui permet à cette institution de cultiver l'art du double discours permanent...

Fort de ces éléments sans appels, si la SNCF ne propose pas d'ici fin mars 2010 une indemnisation aux abonnés de la ligne TGV TOURS-PARIS au titre des retards 2009, nous mettrons en place **une action collective de grande ampleur comme cela a été le cas en juillet 2009** afin de montrer notre détermination à défendre ce autour de quoi 3000 tourangeaux ont organisé leurs vie professionnelle et familiale : le TGV.

Enfin, nous souhaitons vivement que le thème de la mobilité Domicile-Travail soit travaillé dans une optique plus large que le périmètre de la Région Centre afin de prendre en compte les préoccupations de plus de 3.000 tourangeaux et de 500 vendômois.

En espérant obtenir un accueil favorable à nos requêtes, je vous prie de croire, Monsieur Lezeau, à l'assurance de mes sincères salutations et de notre détermination.

David CHARRETIER

Président de l'association des abonnés SNCF de la ligne Tours-Paris (AASTP) – 1000 membres

Email : tgvtours-paris@live.fr

WEB : www.tgv-tours-paris.fr (2.000 connexions par mois)

¹ Salarié à plein temps ayant effectué 200 aller-retours dans l'année – aller par le TGV de 7h40 et retour par le TGV de 18h10 ou 18h40 – soit sur 400 voyages

ANNEXES - RETARDS 2009

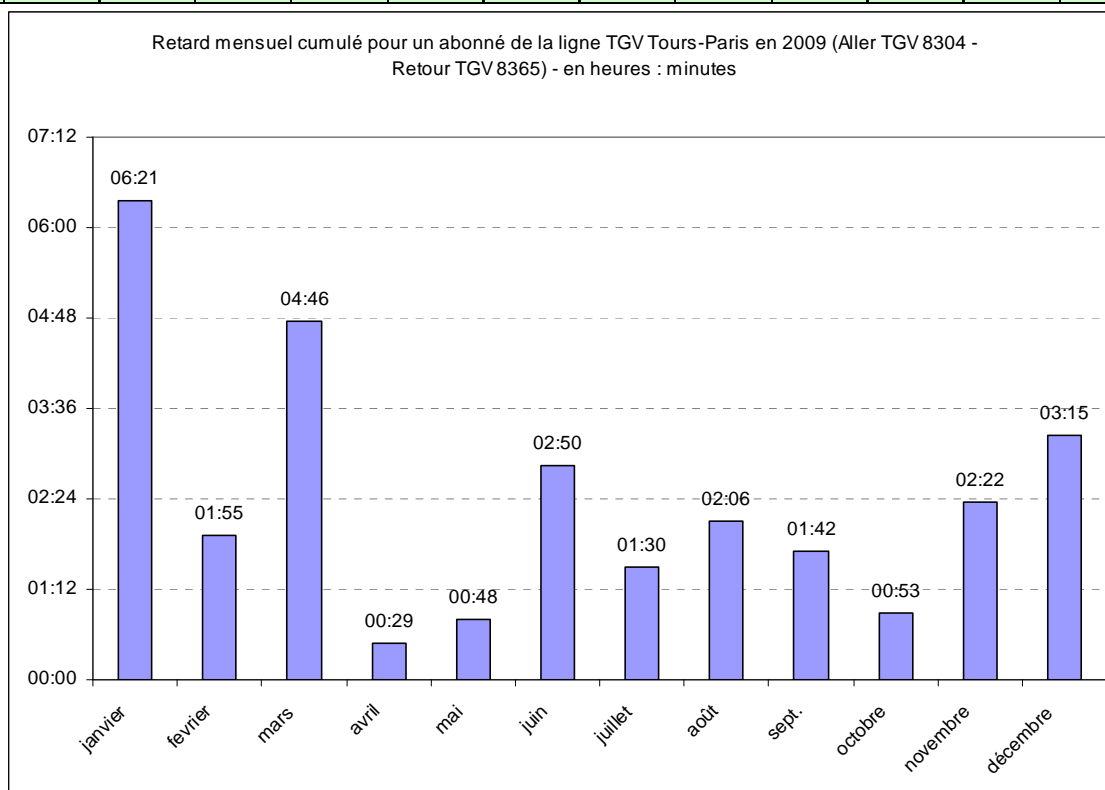
Les **indicateurs SNCF de ponctualité en pourcentage de TGV à l'heure** (dont le fameux taux de 93% de ponctualité) **ne correspondent pas à la réalité des 3000 abonnés de la ligne** et ce pour plusieurs raisons :

- Cet indicateur met sur le même plan un retard de 6 minutes et un retard de 2h30 (cas du TGV 8454 du 24 aout) or vous imaginez que les conséquences pour les usagers sont totalement différentes sur le plan personnel et professionnel (garde d'enfant, réunion annulée, correspondance TGV ou avion raté, ...).
- Cet indicateur ne prend pas en compte les TGV de la ligne Paris-Bordeaux (trains s'arrêtant à Saint Pierre Des Corps, mais n'allant pas à jusqu'à la gare de Tours) comme le TGV du soir de 18H50 venant de Paris (Direction Bordeaux) ou les TGV du matin venant de Bordeaux (ex : TGV N°8414 de 9h38).
- Cet indicateur prend en compte l'ensemble des TGV de la journée, or les TGV en dehors des heures de pointes sont rarement en retard car le trafic est très réduit en journée. Nous vous avons demandé, il y a un an, un indicateur de suivi des TGV « heure de pointe » du matin (6h – 9h30) et du soir (17h – 19h30), ceux en effet plus exposés aux problèmes de trafics et surtout les plus impactant sur le plan personnel et professionnel pour les abonnés.

Avec de mauvais indicateurs et donc un mauvais diagnostic, nous ne pouvons pas imaginer de résolutions de problème adaptées.

Depuis 2008, grâce à notre organisation, nous avons pu mettre en place notre propre observatoire des retards sur la ligne TGV Tours – Paris permettant à la minuté près de recenser les retards sur les TGV empruntés par un abonné témoin rigoureux. Les chiffres sont intéressants car exprimés en heures et les pourcentages de « TGV à l'heure » sont étrangement très différents de ceux présentés par la SNCF. Tableau ci-dessous basé sur 400 observations.

2009	janvier	fevrier	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	octobre	novembre	décembre	TOTAL ANNEE
Retard mensuel cumulé exprimé en heures:minutes pour un abonné de la ligne TGV Tours-Paris en 2009	06:21	01:55	04:46	00:29	00:48	02:50	01:30	02:06	01:42	00:53	02:22	03:15	29 heures
Pourcentage de TGV en retard de plus de 5 minutes	35%	28%	34%	12%	18%	48%	25%	24%	18%	18%	30%	35%	27%
Pourcentage de TGV à l'heure	65%	72%	66%	88%	82%	52%	75%	76%	82%	82%	70%	65%	73%



ANNEXES - TARIFS

Depuis juillet 2002, le forfait mensuel TGV Tours-Paris aura augmenté de 24%* passant ainsi de 355€/mois à 439€/mois en 8 ans : une augmentation totale de près de 90€ par mois !

* cf tableau ci-dessous :

Année	Prix forfait mensuel en € TGV TOURS-PARIS	% Augmentation
juil. 2002	355,10 €	
juil. 2003	370,30 €	4,10%
juil. 2004	380,30 €	2,63%
juil. 2005	394,80 €	3,67%
juil. 2006	404,70 €	2,45%
juil. 2007	414,00 €	2,25%
juil. 2008	424,40 €	2,45%
juil. 2009	439,30 €	3,39%

13^{ème} législature

Question N° : de **M. Michel Lezeau** (Union pour un Mouvement Populaire - Indre-**Question**
56998 et-Loire) **écrite**

Ministère interrogé > Transports Ministère attributaire > Transports

Rubrique > transports ferroviaires Tête d'analyse > TGV Analyse > ligne Paris-Tours. dysfonctionnements

Question publiée au JO le : **04/08/2009** page : **7629**

Réponse publiée au JO le : **08/12/2009** page : **11810**

Texte de la question

M. Michel Lezeau interroge M. le secrétaire d'État chargé des transports sur l'augmentation de 3,5 % des abonnements TGV. Le jour même de cette annonce, le 1er juillet, les usagers de la ligne Tours-Paris - dont les forfaits vont quand même passer de 15 à 19 € par mois, ou 180 € à 228 € par an - ont vécu, une fois de plus, un vrai cauchemar, une série de dysfonctionnements, de retards du matin jusqu'au soir (au total, de 4 à 5 heures de retard). Les motifs de retard s'accumulent depuis le début de l'année 2009 (l'hiver, le gel et le froid créent des ruptures de caténaires, entraînant l'immobilisation des aiguillages, l'été, la chaleur crée des dilatations au niveau des voies, et l'automne les feuilles sur les voies gênent le bon fonctionnement des aiguillages). Dans ce contexte, les abonnés sont fatigués par ces trop nombreux retards et exaspérés par ces augmentations record (+ 8,7 % depuis juin 2007). Aussi, le collectif des TGVistes Tours-Paris a décidé de réagir en menant une action de grève de présentation de billets dans les prochains jours avec un objectif précis : obtenir une baisse de l'augmentation ou une compensation de type 1 semaine de forfait gratuit pour les abonnés ayant plus de 12 mois d'ancienneté. Face à cette situation, qui ne cesse donc de se dégrader, il lui demande ce qui pourrait être entrepris auprès de la direction de la SNCF afin de remédier, une bonne fois pour toutes, à ces dysfonctionnements.

Texte de la réponse

La SNCF a augmenté en 2009 le prix des abonnements forfaitaires TGV de 3,5 %. Ceci représente des majorations annuelles de 16,40 euros pour les abonnés ayant une ancienneté d'un an et de 14,90 euros pour les abonnés ayant une ancienneté de deux ans et plus. Cette augmentation doit permettre à la SNCF de financer les investissements conséquents pour le matériel roulant. Il convient toutefois de noter que la réduction liée à l'abonnement représente 65 % du tarif normal. Une étude récente des politiques tarifaires appliquées aux voyageurs dans dix pays européens a montré que les prix français étaient parmi les moins élevés. La France est l'un des pays où, rapportés au salaire médian, les tarifs du transport ferroviaire sont les plus compétitifs, en particulier sur le réseau des lignes à grande vitesse. Par ailleurs, le taux de régularité des trains au cours de l'année 2008, en heure de pointe, a été supérieur à 93 %. La circulation des TGV Paris-Tours a subi début 2009 les effets de conditions météorologiques dégradées qui ont conduit à des taux de régularité inférieurs à 90 % en janvier et mars. Depuis lors, le taux de régularité remonte pour atteindre 90,9 % sur neuf mois, même si des incidents techniques survenus le 1er juillet et la première quinzaine de septembre ont entraîné un retard cumulé élevé des circulations. À cet égard, les clients ayant subi un retard de plus d'une demi-heure ont bénéficié d'une compensation sous forme de bon voyage d'une valeur de 33 % du prix du billet. La SNCF et les pouvoirs publics sont mobilisés pour améliorer la régularité du service à la clientèle de la ligne TGV Paris-Tours. Dans ce cadre, la SNCF rencontrera régulièrement l'association des abonnés SNCF Tours-Paris, afin de dresser un état des lieux et de procéder au suivi de la régularité des trains.