

Communiqué du lundi 26 août 2024

TER : une épidémie de trains « complets »

Depuis 2022, lorsqu'un usager recherche un billet TER sur Internet, il tombe de plus en plus souvent sur l'annonce... « train complet » ou « non réservable » ! Un phénomène très bizarre puisqu'il **s'agit de trains sans réservation**.

C'est qu'en achetant leurs billets sur Internet, les usagers renseignent l'opérateur ferroviaire sur leur choix, même si le billet n'est pas nominatif. TER évalue ainsi le taux de remplissage, et détecte les afflux éventuels de passagers. La SNCF peut alors décider unilatéralement de stopper les ventes « *pour des raisons évidentes de sécurité des personnes* », (sic TER) empêchant les passagers d'acheter un billet pour un train donné. Ce que la SNCF n'avoue pas, c'est qu'elle peut ainsi se dispenser d'augmenter la capacité du train !!

Il arrive même que dans une même journée, tous les trains soient affichés « complets ». Ce qui empêche, de fait, l'achat d'un billet, sauf aux distributeurs automatiques, non encore concernés par ce contingentement ! Dès lors, comment fera l'usager si son TER affiche "complet" et qu'il en a impérativement besoin pour aller travailler et rentrer chez lui, surtout si son trajet n'est desservi que par trois allers-retours journaliers ?

À noter que les abonnés et les cheminots passent à travers les mailles du filet puisqu'ils n'achètent pas de billet !

TER « complets » : un artifice qui ne dit pas son nom !

Cerise sur le gâteau : de nombreux témoignages ont prouvé que ces trains « complets » ne le sont, en réalité, pas du tout. Avec parfois des taux d'occupation inférieurs à 50 % des places assises. Pourquoi un tel rationnement, au détriment des usagers (qui ne peuvent plus voyager) mais aussi des Régions (qui perdent des recettes), et bien sûr de l'environnement (puisque confrontés au risque de train complet, les usagers qui le peuvent optent pour la voiture) ?

La Direction TER Hauts-de-France de la SNCF a répondu à la Fnaut : « afin d'éviter des situations non acceptables par nos clients en termes de confort et plus généralement pour des raisons évidentes de sécurité des personnes, nous avons mis en place fin 2022 sur les trains présentant un risque de sur-fréquentation un processus de surveillance qui consiste à réaliser un suivi, les jours précédant la circulation, de l'avancement des ventes digitales des trains (en % des places disponibles). Dans le cas où le taux est élevé et au vu de l'historique d'accélération des ventes, le train est alors affiché complet sur les canaux digitaux à partir du lendemain ». Selon la Fnaut, il serait beaucoup plus utile pour le voyageur de disposer d'un indicateur de l'affluence dans le train, plutôt que de bloquer les ventes, ce qui semble tomber sous le coup du refus de vente, prohibé par le code de la consommation.

A propos d'un exemple précis de train « complet » qui ne l'était pas, TER Hauts-de-France a affirmé que : « *le taux d'occupation (de places assises) 48h avant sa circulation était de 60%. S'agissant d'un jour de retour de vacances scolaires, il a été décidé de stopper les ventes de ce train de peur que les ventes ne s'emballent comme nous l'avons déjà observé en pareil cas.* »

En résumé : la SNCF panique dès qu'un train s'annonce à moitié rempli deux jours avant sa circulation !

Quant aux Régions et Autorités Organisatrices des TER, on se demande si elles sont au courant de ces pratiques. Les cautionnent-elles? Sont-elles à leur origine ? **Une chose est certaine, rien n'est fait pour faire disparaître ce dysfonctionnement**, malgré les multiples critiques et alertes que soulèvent ce problème et l'extrême rusticité du système.

Cette nouvelle contrainte pour prendre un simple TER n'est que le cache-misère d'une offre insuffisante. La FNAUT réclame aussi, pour ces trains régionaux, un « choc d'offre » avec un indispensable « choc de simplification ». Et...on en est encore loin !

Contact presse : Nina Soto, chargée de communication et relations presse Fnaut - 07 67 78 06 24