

Texte à l'initiative de VRAIE, association citoyenne de la ville de Venerque

Analyse du questionnaire distribué aux usagers de la ligne TER Toulouse <---> La Tour de Carol/Enveitg

TER Latour-de-Carol/Foix-Toulouse : une dégradation de l'offre incompréhensible

Ça ne passe pas. Le 9 décembre 2018, la SNCF a mis en place une nouvelle grille horaire pour le TER Latour-de-Carol/Foix-Toulouse. Plusieurs trains ont été supprimés, et ceux qui roulent encore s'arrêtent moins souvent à certaines stations. « Depuis les nouveaux horaires, je dois prendre ma voiture, ce n'est pas économique ni écologique » « Le train que je prenais pour aller au travail a été supprimé (complication garde enfant...) » « Impossibilité de se rendre en train aux réunions de fin de journée sur mon lieu de travail : obligée de prendre la voiture » « impossibilité de se rendre au lycée par le TER » « Je travaille à mi-temps de 17h00 à 20h30 pour faire le ménage, maintenant il n'y a plus de train ni aucun transport en commun qui m'amène chez moi le soir et je suis obligée de me faire accompagner ».

Ces témoignages sur les effets négatifs de la nouvelle grille émanent d'un questionnaire distribué auprès des usagers de la ligne, à l'initiative de VRAIE, une association citoyenne de la ville de Venerque. L'idée est née lors d'un [café citoyen](#) consacré au transport, organisé en janvier par l'association. De fait, la gare de Venerque/Le Vernet a été particulièrement touchée : alors que 32 trains s'y arrêtaient quotidiennement (dans les deux sens), ils ne sont plus que 26. En outre, aucun train depuis Toulouse ne s'y arrête entre 9h et 13h le matin, et, inversement, il est impossible de se rendre à Toulouse entre 16h et 20h !

Plus de la moitié des répondant.e.s au questionnaire indiquent que la nouvelle grille a eu des effets négatifs pour elles/eux. Les autres répondent « sans effet » ou « sans avis ». Seuls 1% estiment que cela a eu des effets positifs. Invité.e.s à préciser leurs réponses, beaucoup de répondant.e.s notent qu'ils ont dû se rabattre, lorsque cela était possible, sur la voiture, alors que le réseau routier pour accéder à Toulouse est déjà saturé. En outre, dans la métropole toulousaine, le trafic automobile est le principal responsable de la pollution au dioxyde d'azote. Or [Atmo Occitanie](#), l'association en charge de la mesure de la qualité de l'air, y évalue entre 5 000 et 12 000 le nombre de personnes exposées au-delà des valeurs limites pour la protection de la santé pour ce gaz.

Plus généralement, dans le contexte actuel de lutte contre le réchauffement climatique, ces réductions du service ferroviaire choquent, en témoignent les nombreux commentaires laissés à la fin du questionnaire : « A l'heure où nous devons penser la transition énergétique & écologique c'est totalement INCOHERENT !!! Nous devrions mettre le paquet sur notre réseau ferré... » « Pour l'avenir de notre planète et de notre humanité, les gens doivent pouvoir utiliser les transports en commun et pas seulement entre 7h et 9h et 17h-19h » « En ces temps de difficultés sociales et climatiques, la logique et la justice seraient que les alternatives fonctionnent et se développent d'urgence pour un service public fonctionnel ».

Mais tout.es les usager.es du TER n'ont pas pu se reporter sur la voiture : jeunes sans permis, couples n'ayant qu'un seul véhicule, personnes pour qui le coût de l'essence est trop élevé...pour ceux-là, la dégradation du service est synonyme de perte d'autonomie (jeunes qui doivent se faire récupérer à une autre station quand le train ne s'arrête pas chez eux, personnes malades devant se faire conduire à leurs RV médicaux, etc.), voire tout simplement de mobilité : « je suis obligé de prendre le train 3 à 5 heures à l'avance pour pouvoir être à certains RV » « Cours du soir annulé, modification du cursus » « J'arrive une heure plus tôt au travail et je rentre chez moi le soir une heure plus tard ». A l'heure où des mouvements sociaux dénoncent les inégalités territoriales, le désengagement de l'Etat et réclament plus de [justice sociale](#), cette fragilisation de [celles et ceux](#) qui le sont déjà est intolérable.

La SNCF justifie la réduction du service proposé sur la ligne par la volonté de lutter contre les retards et les suppressions de train à la dernière minute. Il faut préciser qu'en vertu de la convention qui la lie à la région Occitanie, elle doit respecter certains engagements en termes de ponctualité et de circulation des trains, sous peine de payer des amendes. Néanmoins, les usager.e.s interrogé.e.s n'ont pas relevés d'amélioration sensible du trafic depuis le 9 décembre, et ils/elles restent nombreux à déplorer le manque de fiabilité de la ligne.

Cerise sur le gâteau, la nouvelle grille s'est accompagnée de la suppression de la présence systématique de personnel à bord du train, remplacée par des brigades de contrôles présentes ponctuellement. Pour la SNCF cette nouvelle organisation « vise à améliorer la lutte anti-fraude, à prévenir les incivilités et à adapter le service aux besoins des voyageurs ». Pourtant, seul.es 1% des répondant.e.s au questionnaire estiment que la suppression des contrôleurs dans chaque train a eu un impact positif, contre 34% qui qualifient cette mesure de négative. Les

réponses indiquent trois types de problèmes : un fort sentiment d'insécurité d'abord, qu'il s'agisse de faire face aux incivilités quotidiennes (« présence d'usager alcoolisés parfois & d'impunité » ; « J'ai pu observer des comportements illégaux (tabagisme) en toute impunité ». « Les travers liés aux ventes illicites (stupéfiant) sont encore plus important. »), ou en cas de problème grave. Un homme explique ainsi s'être fait agresser par un pickpocket « personne ne m'est venu en aide, là où un contrôleur aurait pu arrêter le train en gare le temps d'appeler la police et d'interpeler cette personne... ». Rappelons aussi que le 15 février dernier un TER de la ligne a percuté une voiture à [un passage à niveau](#). L'accident n'a heureusement pas fait de blessé, mais, relève le syndicat Sud Rail, le conducteur est resté seul avec les passagers en attendant les secours, bien qu'il soit encore sous le choc de l'accident et qu'il ait fait part à sa hiérarchie de la difficulté à gérer les trente voyageurs et voyageuses à bord. Que se serait-il passé si le train avait été bondé ou si la situation avait été plus grave ? Deuxième type de problème lié à l'absence de contrôleur : le manque d'information, notamment en cas d'incident (panne, retard). Enfin, plusieurs usager.e.s dénoncent la déshumanisation et la baisse de qualité du service. En particulier, il n'est désormais plus possible d'acheter de billet à bord, alors qu'il n'y a pas/plus de guichets dans de nombreuses gares.

Il est urgent que la SNCF revienne sur les mesures néfastes mises en place le 9 décembre dernier. Interrogé.e.s sur les principales raisons pour lesquelles elles prenaient le TER pour aller travailler, la majorité des personnes interrogées ont répondu « c'est le plus économique » (58%), « c'est le plus rapide » (57%), « c'est le plus écologique » (53%). Le train de proximité est un outil pour faire face à l'urgence sociale et économique, il faut que la région, voire l'Etat, rappellent à la SNCF ses obligations de service public.

Les demandes de l'association VRAIE :

1. Repenser la grille horaire pour l'adapter aux besoins de toutes et tous :
 - a. cadencement (un train toutes les demi-heures) jusqu'à 10h le matin vers Toulouse, et cadencement jusqu'à 20h30 le soir
 - b. réduire les « trous » en journée (pas plus de 2h sans train)
 - c. faire circuler des trains le soir après 21h30 depuis Toulouse pour permettre un usage « de loisir ».
2. Lancer une étude de faisabilité et de coût pour dédoubler la voie (demande également faite par l'AUTATE)

Résultats détaillés du questionnaire

Lors d'un café citoyen organisé à Venerque en janvier 2019 par l'association VRAIE et consacré à la mobilité, les conversations ont majoritairement tourné autour des problèmes rencontrés sur la ligne de TER. Suite à ce café, un projet de questionnaire a été mis en place

Ce questionnaire a été distribué sous forme papier durant la semaine du 18 au 22 février 2019. Il a également été diffusé en ligne notamment aux personnes présentes au café par mail. A ce jour, il a reçu 333 réponses.

Utilisez-vous le TER (plusieurs réponses possibles)

	Nombre de répondants	%
Pour vous rendre au travail/sur votre lieu d'étude	283	85
Pour vos loisirs, aller voir des proches, etc.	109	33
Autres (RV médicaux, formalités administratives, etc.)	66	20
Pour travail et loisir	81	24
Pour loisirs et autres	49	15
Pour travail et autres	46	14

Lecture : 283 répondant, soit 85% des personnes interrogées ont répondu qu'ils/elles utilisaient le TER pour se rendre au travail ou sur leur lieu d'étude

La majorité des répondants (85%) utilise le TER pour se rendre au travail ou lieu d'étude. Un tiers l'utilisent pour les loisirs, les deux n'étant pas exclus (un peu moins d'un quart - 24% - des répondant.e.s utilisent le TER pour le travail et le loisir). Enfin, 20% l'utilisent pour d'autres raisons (formalités administratives).

Le plus souvent, de quelle gare partez-vous ? (à l'aller)

Andorre-L'Hospitalet	1
----------------------	---

Auterive	44
Ax-Les-Thermes	2
Cintegabelle	36
Foix	6
Latour-de-Carol-Enveitg	2
Pamiers	10
Pins-Justaret	50
Portet-Saint-Simon	2
Saint-Agne	3
Saint-Jean-de-Verges	1
Saverdun	9
Toulouse-Matabiau	4
Varilhes	11
Venerque-Le-Vernet	135
Non réponse	17
Total général	333

Plus de 40% des répondant.e.s sont des usagers et usagères de la gare de Venerque/Le Vernet

Le plus souvent, à quelle gare descendez-vous ? (à l'aller toujours)

Auterive	4
Foix	3
Mérens-Les-Vals	1
Pamiers	4
Pamiers-Centre	2
Pins-Justaret	5
Portet-Saint-Simon	18
Saint-Agne	116
Saverdun	3
Toulouse-Matabiau	155
Varilhes	2
Venerque-Le-Vernet	1
(vide)	19
Total général	333

La très grande majorité des répondant.e.s (81%) descendent à Toulouse, avec une majorité à Matabiau (47%) mais quand même 35% à Saint-Agne

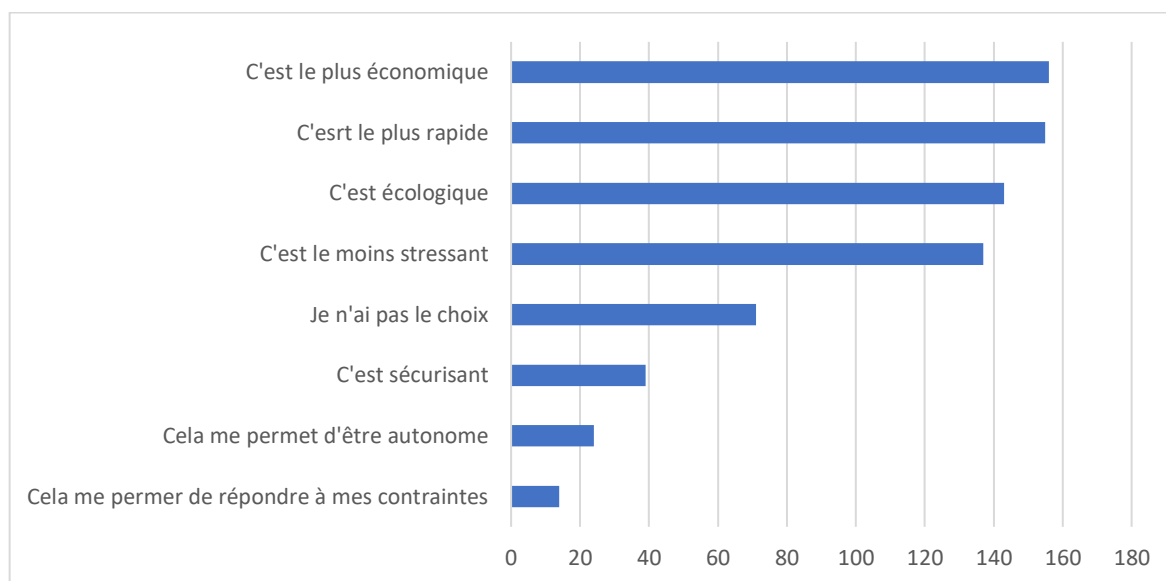
Quel est le mode de transport que vous utilisez le plus fréquemment pour venir au travail/vous rendre sur votre lieu d'étude ? (si vous utilisez une combinaison de transports, ex. vélo +TER, indiquez les deux)

	Répondants	%
TER	271	81,4
TER+Tisseo	116	34,8
TER+voiture	76	22,8
TER+vélo	51	15,3
TER+covoiturage	5	1,5
TER+moto	2	0,6
aucun/non concerné	13	3,9

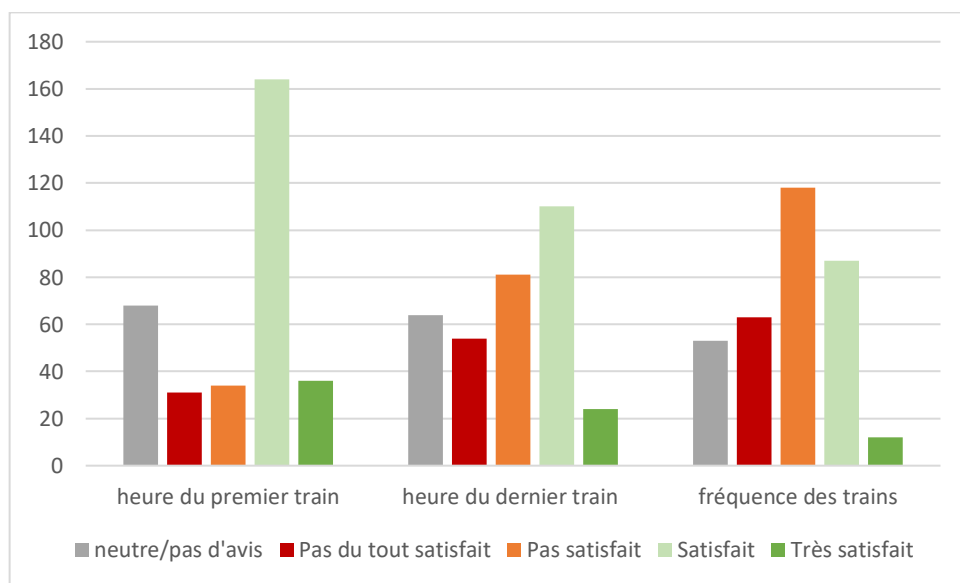
Plus de la moitié de celle et ceux qui utilisent le TER pour aller au travail ou se rendre sur leur lieu d'étude le combinent à un autre moyen de transport, essentiellement transport public du réseau Tisséo.

Pourquoi avoir choisi ce(s) mode(s) de transport pour vous rendre au travail/sur votre lieu d'étude (3 réponses maximum)

(n'ont été retenues que les réponses de celles et ceux qui utilisent le TER pour aller au travail)



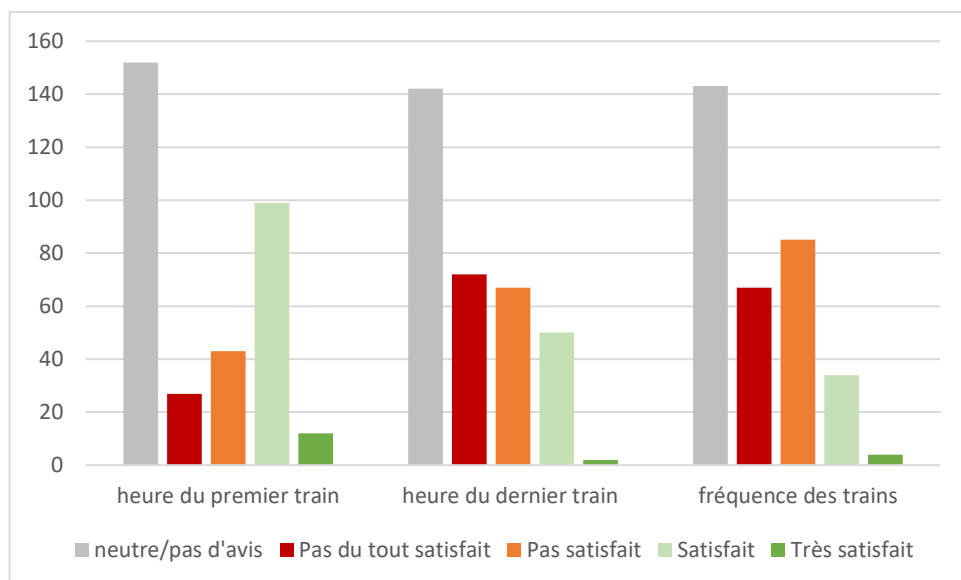
Quelle est votre satisfaction concernant les horaires du TER proposées, pour vous rendre à votre travail/sur votre lieu d'étude ?



Si l'on additionne les « pas du tout satisfait » et les « pas satisfait », on n'en trouve que 20% pour l'heure du premier train (contre 60% de « satisfaits » et « très satisfait ») ; pour l'heure du dernier train les avis sont partagés (40% d'un côté, 40% de l'autre, 20% d'indécis/sans opinion). En revanche, concernant la fréquence des trains, 54% ne sont « pas du tout satisfait » ou « pas satisfait » contre 30% de « satisfaits » ou très « satisfait ».

Une autre façon de mesurer consiste à construire un score de satisfaction : 0 pour les réponses « neutre », -2 pour les « pas du tout satisfait », -1 pour les « pas satisfait », 1 pour les « satisfait » et 2 pour les « très satisfait ». L'heure du premier train obtient ainsi un score de +140, l'heure du dernier train -31, et la fréquence -133.

Quelle est votre satisfaction concernant les horaires du TER proposées, pour vos autres déplacements (loisirs, aller au cinéma, voir vos proches, aller chez le médecin, etc.)



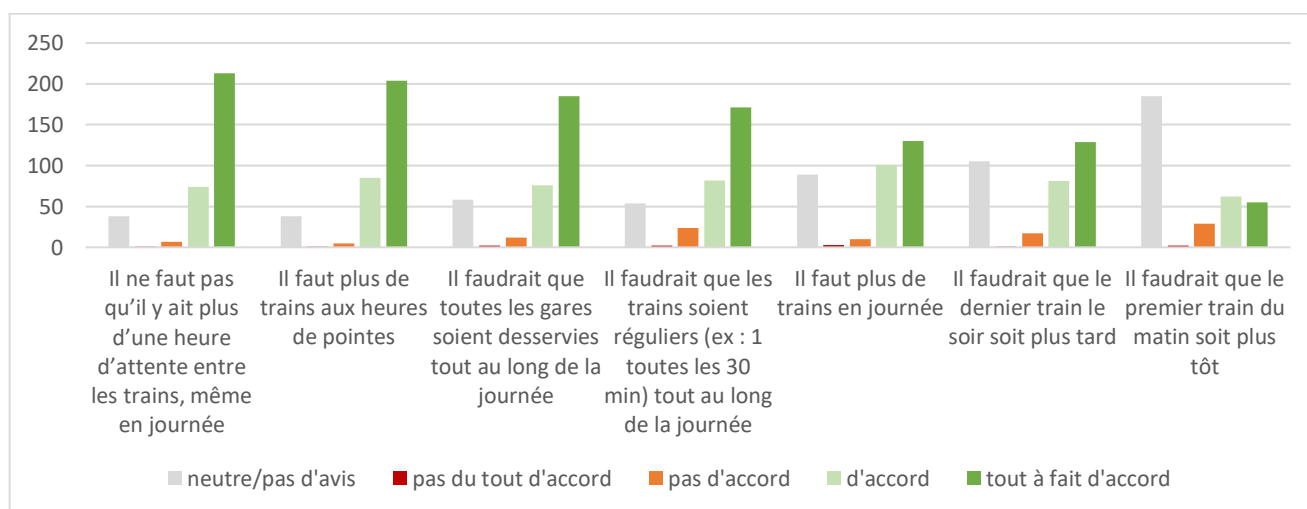
La structure des réponses varie lorsque les personnes sont interrogées sur un usage non professionnel du TER. En premier lieu, on retrouve logiquement plus d'indécis/sans avis, puisque nombreux et nombreuses sont celles et ceux qui ne l'utilisent pas pour autre chose que se rendre au travail.

Si l'on additionne les « pas du tout satisfait » et les « pas satisfait », on n'en trouve là aussi qu'une minorité (21%) pour l'heure du premier train (pour 33% de « satisfaits » et « très satisfait ») ; pour l'heure du dernier train les avis beaucoup plus tranchés que pour l'usage professionnel : 42% d'insatisfaits, pour 16% seulement de satisfaits ! Concernant la fréquence des trains, 46% ne sont « pas du tout satisfait » ou « pas satisfait » contre à peine 11% de « satisfaits » ou très « satisfait ».

Avec le score de satisfaction, l'heure du premier train obtient ainsi un score de +26, l'heure du dernier train -157, et la fréquence -177.

⇒ Dans les deux types d'usages (travail/étude contre loisir/autres), l'heure du premier train est globalement jugé satisfaisante. Inversement, la fréquence pose problème quelque soit l'usage. L'heure du dernier train suscite beaucoup plus d'insatisfaction pour un usage non professionnel.

Etes-vous d'accord avec les propositions suivantes



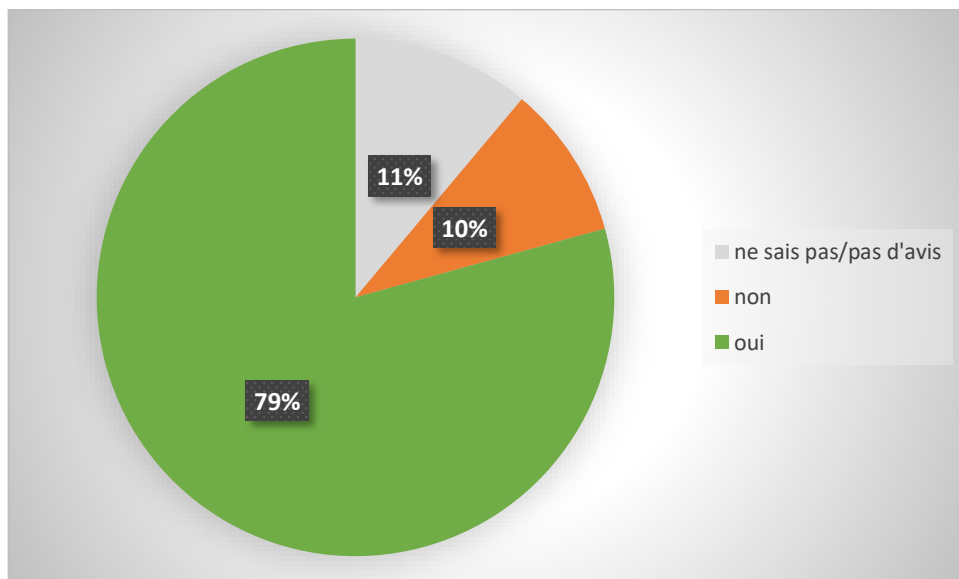
Si l'on attribue 2 points aux réponses « tout à fait d'accord », 1 point aux réponses « d'accord », 0 aux neutres/pas d'avis, -1 aux « pas d'accord » et -2 aux « pas du tout d'accord », on obtient les résultats suivants

Il ne faut pas qu'il y ait plus d'une heure d'attente entre les trains, même en journée	491
Il faut plus de trains aux heures de pointes	486
Il faudrait que toutes les gares soient desservies tout au long de la journée	430
Il faudrait que les trains soient réguliers (ex : 1 toutes les 30 min) tout au long de la journée	396
Il faut plus de trains en journée	345

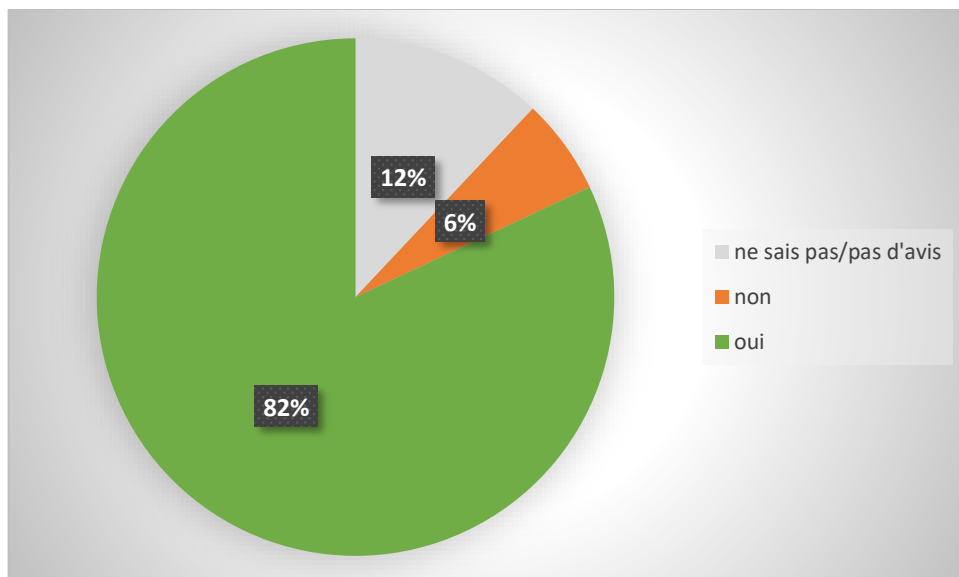
Il faudrait que le dernier train le soir soit plus tard	320
Il faudrait que le premier train du matin soit plus tôt	139

Les deux propositions qui ressortent le plus concernent donc à la fois la journée (idée d'un « service minimum » aux heures creuses) et les heures de pointes. Lorsque l'on lit les commentaires, la question des heures de pointes est surtout problématique à cause du manque de place.

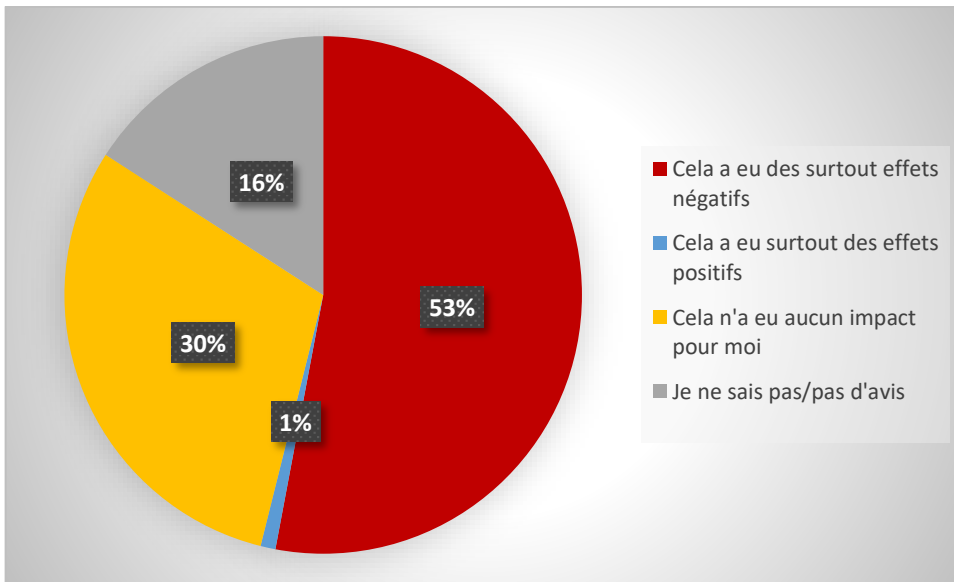
S'il y avait plus de train et/ou que votre gare était mieux desservie, pensez-vous que vous utiliseriez plus le TER ?



S'il y avait plus de train et/ou que votre gare était mieux desservie, connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas le TER mais qui seraient prêtes à l'utiliser ?



Depuis le 9 décembre, certaines gares sont moins bien desservies



Si l'on considère uniquement les répondants de Venerque/Le Vernet et Pins Justaret, 62% des personnes déclarent que cela a eu surtout des effets négatifs, et seules 19% répondent que cela n'a eu aucun impact (18% ne savent pas, 1% impact positif).

Si cela a eu des effets (positifs ou négatifs) pouvez-vous préciser lesquels ?

Il s'agissait d'une question ouverte. 143 personnes ont laissé des commentaires, uniquement pour préciser les effets négatifs. Le nuage de mot suivant résulte de l'analyse textuelle (avec le logiciel Iramuteq) des réponses, la taille des mots est proportionnelle à leur fréquence dans les réponses.



La voiture est mentionnée dans 38 réponses, auxquelles il faut ajouter trois mentions de « véhicule » : beaucoup expliquent en effet être obligé d'avoir recours à ce mode de transport en raison de la nouvelle grille horaire.

« obligation pour moi d'utiliser mon véhicule particulier »

« Je dois prendre ma voiture, ce n'est pas économique ni écologique »

« d'autres disposons ont du être prises, voiture, report, Environnement et vie contrariée, perso associative culturelle....

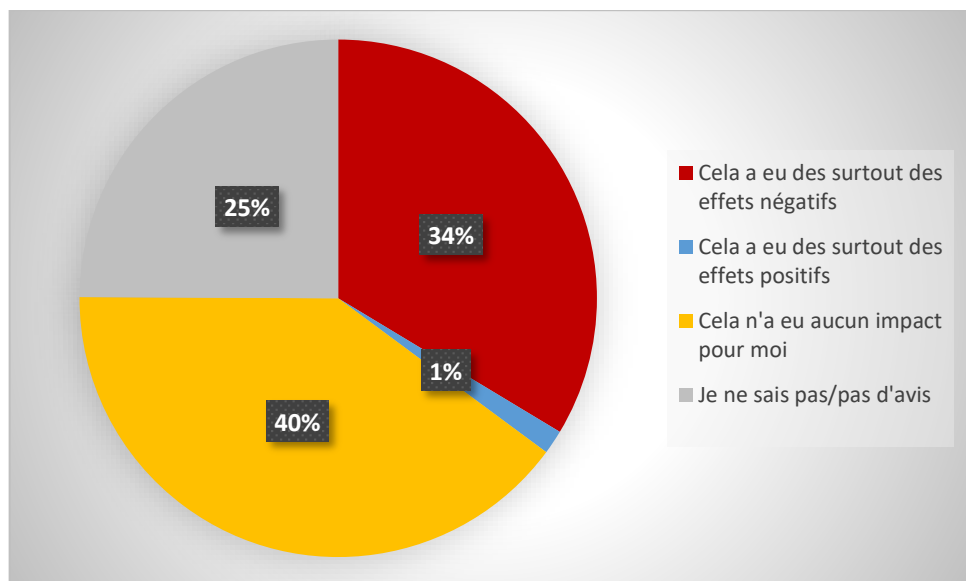
"Depuis les nouveaux horaires, et les suppressions j'arrive trop tôt (9h16), et je dois partir de mon travail plus tard pour prendre le train de 20h et quelques... Aucun intérêt pour moi, mes journées sont assez longues comme ça. Je dépense beaucoup plus d'essence, et j'ai plus de frais sur ma voiture, qui n'est pas de nouvelle génération."

L'usage de la voiture entraîne pour certains des frais supplémentaires. Mais surtout, dans le contexte actuel, alors que l'urgence des enjeux climatiques et environnementaux se fait sentir, il apparaît totalement incompréhensible d'avoir mis en place une grille horaire qui contraigne des personnes à revenir vers un mode de transport individuel, beaucoup plus polluant !

Le verbe « obliger » apparaît dans 34 réponses, , souvent à la forme passive « je suis obligé » : obligé de prendre la voiture, obligé de partir plus tôt/de rentrer plus tard, obligé de se faire accompagner ou « quelqu'un est obligé de venir me chercher ». S'y ajoutent 8 mentions au mot « obligation » (« obligation d'utiliser ma voiture »), 7 à l' « impossibilité » (« impossibilité de se rendre en train aux réunions de fin de journée » « sans la voiture, impossibilité de se déplacer, perte d'autonomie »), 4 aux « difficultés » (« difficultés pour se rendre à Toulouse aux moments nécessaires » « difficultés de déplacement »).

La nouvelle grille horaire limite donc la liberté de déplacement de nombreuses personnes et contraint leurs emplois du temps.

Depuis le 9 décembre, il n'y a plus de contrôleur dans chaque train



Plus d'un tiers des personnes estiment que la suppression des contrôleurs a eu des effets négatifs, seuls 1% des répondant.e.s trouvent que cela a eu des effets positifs.

Si cela a eu des effets (positifs ou négatifs) pouvez-vous préciser lesquels ?

112 personnes ont laissé des commentaires



Trois thématiques ressortent des réponses :
- **Le manque de sécurité/l'insécurité**

« Sentiment d'insécurité sur certains horaires (je suis une femme & doit parfois rentrer tard en raison de mon travail...), présence d'usager alcoolisés parfois & d'impunité : non ça ne va pas du tout !!! »
« Effet négatif, sentiment d'insécurité. Je constata plus d'incivilité dans le train. »
« J'ai pu observer des comportements illégaux (tabagisme) en toute impunité ».
« Les travers liés aux ventes illicites (stupéfiant) sont encore plus important. »
« Négatif, oh que oui! Des gens qui fument dans le train Des gens qui se vantent de ne pas payer! »
« Je me suis fais agressé dans le train, par un pickpocket qui a tenté de voler mon portemonnaie, puis qui m'a mis au sol et tabassé a coup de pied dans le visage, et personne (à part mon amie) ne m'est venu en aide (là où un contrôleur aurait pu arrêter le train en gare le temps d'appeler la police et d'interpeler cette personne...) »

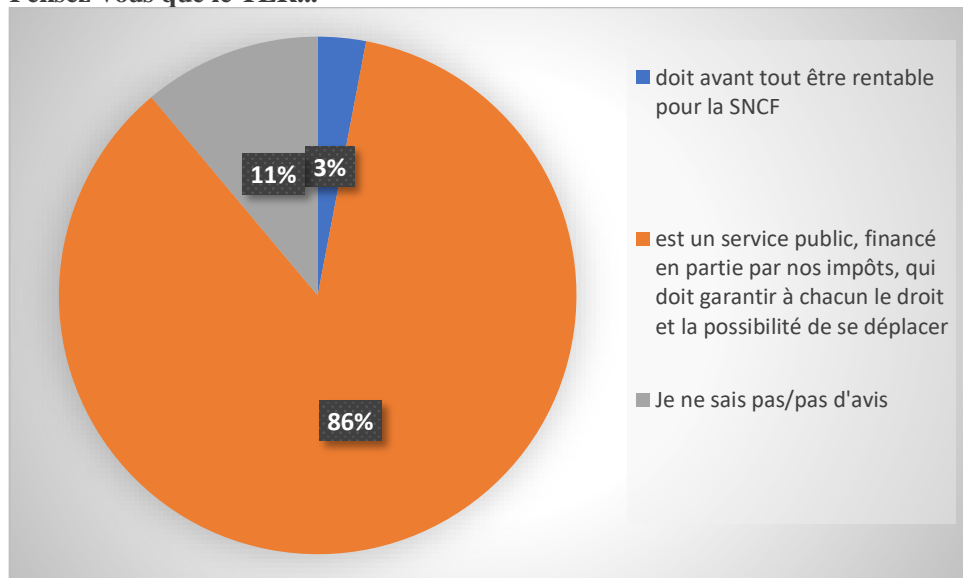
- **Le manque d'information, notamment en cas d'incident (panne, retard)**

« Sentiment d'être démuné en situation perturbé plus aucune info dans le train. »
« Informations absentes en cas d'arrêt du train en pleine voie ».
« Personne pour nous renseigner dans le train ».
« On ne peut plus poser de question à une personne physique »
« Plus personnes dans le train pour renseigner, rassurer,... »

- La déshumanisation et la baisse de qualité du service (plus de possibilité d'acheter le billet à bord notamment, alors qu'il n'y a plus de guichets dans de nombreuses gares)

« Impossible de prendre un billet à bord, et personne à qui s'adresser en cas de problème. »
« Aucune aide en cas de problème de titre de transport et/ou de panne d'automate »
« Je n'ai plus d'interlocuteur humain direct s'il y a un problème »
« Les contrôleurs ne délivrent plus d'abonnement (Varilhes : plus de guichet et distributeur en panne parfois : comment fait-on? »
« Je prends mon abonnement avant de monter dans le train, à un distributeur automatique (Venerque = pas de guichet). Jusqu'à maintenant, si la machine était en panne, je régularisais mon abonnement à bord, sans frais de bord, auprès d'un contrôleur compréhensif ».
« Je pense que l'absence de personnel dans les trains contribuent davantage à la déshumanisation de la société dans laquelle nous vivons. »

Pensez-vous que le TER...



Cet espace est le vôtre. En tant qu'usager/usagère du TER, qu'auriez-vous envie de faire remonter à la SNCF et à la région ?

208 personnes ont laissé un commentaire (63% des répondant.e.s)

