

Compte-rendu Assemblée Générale 2022 ASUTGV

du 14 juin 2022

Ordre du jour

I – Activité 2020-2022/bilan moral et perspectives

- 1- Circulation et ponctualité (grille dessertes, travaux, retard).
- 2- Prix et modalités financières (dispositif et offre)
- 3- Accès à la gare (parking – accès piéton /extérieur – transports en commun)
- 4- Information sur les dispositifs de la SNCF
- 5- Information sur les réunions et échanges du collectif avec SNCF depuis 2019
- 6- Communication de l'ASUTGV

II- Bilan financier

III - Election des membres du Bureau

L'AG de l'ASUTGV du 14/6/22 fait suite à 3 ans d'arrêt des réunions physiques au sein de l'association en lien avec la crise sanitaire. La dernière AG date du 25/4/19.

I – Activité de mi-2019 à mi-2022/bilan moral et perspectives

Relation avec SNCF et Effia :

Dans le cadre d'un fonctionnement normal, nous organisons 2 à 3 réunions par an avec la SNCF et une au moins avec Effia. En mai 2022, nous avons repris contact avec nos 2 interlocuteurs.

2 réunions ont été organisées avec Effia (6 mai et 10 juin 2022).

Un contact par mail a été repris avec la SNCF. Une réunion est prévue à la rentrée.

1- Circulation et ponctualité

Grille de dessertes

Pour rappel, la grille de desserte créée en décembre 2013 a été maintenue depuis 2019 (à savoir dans le sens V/P : 4 le matin, 1 le midi, 6 le soir et dans le sens P/V : 1 le matin, 1 le midi, 2 le soir).

Travaux

Il est rappelé que les travaux de rénovations des voies et appareils qui ont démarrés il y a déjà plusieurs années sont encore prévus jusqu'en 2024.

Nous ferons un point avec la SNCF concernant les travaux et les retards lors de notre prochaine réunion.

Cela sera aussi l'occasion de voir le fonctionnement de la garantie ponctualité (donnant des compensations « points » dès qu'on dépasse 15 mn et 30 mn sur le mois).

Un point particulier sera à aborder : les retards d'avril n'auraient donné lieu à aucune compensation.

Un autre point a été évoqué lors de la réunion : les raccrochages de rames effectués en gare de Montparnasse notamment sur le premier train du matin amenant des retards et la nécessité de remonter une rame pour les voyageurs.

2- Prix et modalités financières

Création du forfait télétravail

Il a été rappelé le lancement d'un forfait « télétravail » depuis 2021.

Le prix a été calculé à hauteur de 3/5^{ème} du forfait annuel classique avec possibilité de voyager uniquement entre lundi et jeudi. Ce forfait télétravail ne peut concerner les abonnements mensuels ou hebdos. Le premier constat renforcé par les dires de l'équipe commerciale de la Gare de Vendôme relève que le nombre de réservations est trop juste (250 par rapport au 450 du forfait annuel classique, soit en proportion un rapport plus faible que les 3/5^{ème} des voyages. Cela peut amener certains abonnés à prendre en fin d'année des billets pour se rendre à leur travail. Par ailleurs, n'étant valable que pour des réservations allant du lundi au jeudi, ce forfait porte en lui une contrainte forte. Quasiment toutes les personnes présentes, partiellement ou totalement en télétravail, n'ont pas souscrit le forfait « télétravail » car celui-ci est trop contraignant et trouvent que le tarif de ce forfait est plus élevé que le service proposé par rapport à un forfait normal. Cela confirme l'avis de l'ASUTGV et de l'ensemble des associations d'usagers à son lancement.

Fonctionnement des forfaits

Concernant les forfaits en général, le constat est qu'il est toujours très problématique pour réserver ses places, annuler ou prendre une autre réservation. Le système manque de souplesse. De plus, la possibilité de réserver des places pour « les abonnés forfait » sur les trains dits complets reste aléatoire (à la toute dernière minute parfois seulement).

L'ASUTGV souhaite revenir à l'ancien système du train encadrant (supprimé un peu avant la covid).

Par ailleurs, des difficultés sont toujours rencontrées pour charger sa photo sur son forfait sur son téléphone mobile (les contrôleurs réclamant quelquefois une pièce d'identité).

Un navetteur indique que selon les conditions générales de vente de la SNCF, le contrôleur peut demander que 20 € si l'on prend un train ne correspondant pas à sa réservation.

Enfin, pour les forfaits mensuels, il n'est pas possible de prendre des réservations tant que le forfait n'est pas engagé et payé.

3- Accès à la gare

• Parking

Les relations avec Effia ont repris. 2 sujets de discussion :

- *Le (dys)fonctionnement des barrières*

Ce point est toujours un sujet de mécontentement de la part des usagers (justifiant les 2 réunions de mai et juin avec Effia). L'ASUTGV informe les adhérents présents de nos doléances formulées à ces 2 occasions. Effia convient qu'il persiste des problèmes de différentes origines et continue à rechercher des solutions à ces problèmes identifiés : connexion, pannes matériels, pb d'origine usagers.

Selon Effia les problèmes sont cependant en baisse. Le nombre de réclamations sur le matériel est à leurs dires en baisse (*rappel* : 2018 = 38 / 2019 : 6 (de janvier à mars). En 2018, contact par leur service d'assistance plusieurs fois par semaine et tous les week-ends pour des dysfonctionnements divers. Depuis 2019, contacté 2 ou 3 fois par mois. Actuellement chiffre toujours faible.

- *Le flux « entrées et sorties »*

Suite à nos réunions, la décision a été prise de favoriser la fluidité à la sortie. Il est donc prévu de :

- . passer de 3 barrières pour la sortie à 4 (une des 2 entrées centrales sera transformée en sortie)
- . mieux informer sur la priorité de paiement à l'horodateur plutôt qu'aux bornes (5 à 12% des paiements) et celle de la lecture de plaque (par rapport au badge)

Rappel situation actuelle : Capacité : 597 places payantes. En 2015 : 432 abonnés (92 % emplacements réservés pour les abonnés). Depuis les travaux, fin du contingentement. Aujourd'hui : 550 abonnés. Prix : 39 €/mois

Navettes bus

Jérôme Lefer de la CATV rappelle qu'il existe un bus – navette pour tous les trains en arrêt à Vendôme. Il est à noter que le flux d'usagers de la gare utilisant le bus est en augmentation.

Le battement d'attente supplémentaire en cas de retard du train est de 7 mn maximum et 20 mn pour le dernier train du soir.

En projet : un réseau de pistes cyclables incluses dans le Schéma directeur de Vendôme (dévoilé le 15 juin 2022). L'ASUTGV est favorable pour participer au comité de suivi du dispositif.

Stationnement gratuit

Nous avons également évoqué l'état du côté non viabilisé de l'Avenue des Nations unies (boue, pas de trottoir) qui est utilisé maintenant au titre de stationnement. Monsieur Lefer rappelle qu'il y a un panneau d'interdiction de stationner sur cette partie de la route et que la commune n'a pas l'intention de créer un nouveau site parking.

4- Information et questionnement sur les dispositifs de la SNCF

Lors de la dernière réunion de Bureau, un certain nombre de problèmes ou de questions ont été listés.

Nous aborderons ces points avec la SNCF lors de notre prochain comité de ligne.

Voici la liste de ces points :

Points	Question/problème
1. Nouvelle interface MAX ACTIF en remplacement de MFA	
• Manque le calendrier de visualisation sur plusieurs mois	Service perdu avec changement interface
• Manque l'annulation de réservations multiples	Toujours pas mis en place
• Impossible télécharger attestation abo et de trajets	A voir avec SNCF
2. Nouvelle version des CGV d'abonnements MAX ACTIF	
• Adaptations liées à la crise sanitaire : obligations à satisfaire plus contraignantes pour maintenir un statut d'ancien abonné	Toujours pas mis en place
• Cas de figure davantage limitatifs pour pouvoir suspendre un abonnement : une décision de congé prolongé, sabbatique ou de parentalité, de l'employeur mettant en place le télétravail généralisé, et tant d'autres cas, suffisent-ils pour pouvoir suspendre l'abonnement ?	A voir avec SNCF
3. Nouvelles versions des CGV SNCF Voyageurs (VO 0131)	
• Réservation non valable pour les abonnés Forfait, et MAX ACTIF (20 €) : précision souhaitée sur les cas éventuels d'exclusion de ce barème de régularisation ... ce barème s'applique-t-il à une absence – oubli – de réservation pour un abonnement valide ?	A voir le régime effectif avec SNCF
4. Modalités d'échange dans la vraie vie	
• Fonctionnement aléatoire de l'accès aux trains complets,	Toujours le cas
• Problèmes techniques pour échanger une réservation, notamment aux bornes	A voir avec SNCF
• Rétablissement accès « train encadrant » sans échange	A voir rétablissement prévu après COVID
• Magnanimité de l'accueil « Embarquement » au regard de l'ensemble de ces difficultés	Encore des problèmes
5. Modalités de réservation hors MFA	
• Impossibilité de prendre des réservations si le forfait n'est pas en cours, avec pour conséquences : échanges impossibles, perte financière / Difficultés d'accès au tarif à 1,50€, seuls des billets hors forfait s'affichent	Problème à évoquer avec la SNCF
• Disparition du site de réservation multiple pour les abonnés mensuel et hebdo	Effectif depuis quelques temps
6. Achats de coupons de forfaits mensuels et hebdomadaires	
• Lors de l'achat du coupon de forfait mensuel, le prix indiqué n'est pas le bon et c'est seulement lors du règlement que le prix correct du forfait mensuel s'affiche	Problème toujours existant
7. Nouvel abonnement « Télétravail » et temps partiel	
• Statistiques de souscription	A voir avec la SNCF
• Évolutions ou nouveau produit pour pouvoir accéder aux jours VSD avec un nombre plus réduit de réservations	Evoquer proposition d'adaptation en fonction nb d'abonnés forfait télétravail
8. Nouveau programme Grand Voyageur	
• Barèmes gains points primes et statuts non disponibles	Pb comptabilisation vérifiés et voir régul
• Garantie du maintien de l'accès au Salons (statut Le Club) pour les abonnés MAX ACTIF (+)	A voir avec la SNCF

5- Information sur les réunions et échanges du collectif avec SNCF depuis 2019

L'ASUTGV a participé avec les autres associations d'usagers du TGV en France à des échanges entre elles et avec la SNCF.

Ceux-ci ont porté sur :

- le forfait télétravail
- les conditions d'échange de réservations plus strictes (souplesse d'accès => échange garanti)
- les conditions de régularisation à bord en cas d'absence ou de mauvaise réservation
- l'accès aux trains complets en sursréservation avant le jour de circulation

Les échanges ont porté sur la grève de l'hiver 2019-2020 et les modalités d'indemnisation, puis sur les modalités de suspension des abonnements durant le 1^{er} confinement.

Fin 2020, un courrier insistant auprès de la Ministre des Transports (E.Borne) a été envoyé pour que le forfait télétravail aboutisse. Cette offre a été communiquée et mise en œuvre mi-2021. Un communiqué de presse a été sorti pour regretter certaines de ses modalités (vendredis, nombre de réservations trop justes quand on n'a que peu de RTT, etc.).

Un contact a été pris avec la Direction Transports de la Région Centre pour comprendre comment serait traitée une demande d'aide Mobillico avec ce forfait (réponse : reste à charge = 100€ comme pour un abonnement TER temps plein).

Fin 2021 / début 2022 : fixation d'un ordre du jour pour une future réunion avec SNCF sur les points en suspens à améliorer.

6- Communication de l'ASUTGV

Communication vis-à-vis des usagers de la gare

Il a été rappelé que celle-ci vis-à-vis des adhérents et usagers est plus difficile depuis la disparition du panneau d'affichage.

Nous avons mis en place des alternatives :

- Distribution de tracts (pas pendant la covid)
- Envoi de mails d'info aux adhérents

Lors de l'AG, il a été décidé de relancer le projet sur les réseaux sociaux avec une page facebook et un compte twitter créés en 2019 mais non activé depuis.

Lancement d'une 5^{ème} enquête auprès des usagers de la gare TGV

Il est rappelé que ces enquêtes permettent de connaître et suivre le profil des usagers de la gare et leurs besoins.

Elle est administrée depuis le 7 juin.

A ce jour : 250 réponses.

Il est prévu une restitution des résultats d'ici fin d'année après le traitement à l'automne.

Le rapport moral a été approuvé à l'unanimité des présents.

II - Bilan financier à fin 2021

Charges d'exploitation		Produits d'exploitation	
Boîte Postale -118,80 x3	356,40	Report résultat 2018	2135,74
Assurance GAN (2019 = 166,33) + (2020 = 170,42)	336,75	Caisse au 31/12/2021	121,20
Frais annexes AG/réunion 2019 (pour clôture 2018)	110,00	Adhésions	315,48
TOTAL Dépenses	803,05	Total Recettes	2572,42
Résultat excédentaire	1769,37		

Commentaires du trésorier

L'activité des exercices 2019, 2020 et 2021 de l'association est caractérisée par :

. Au titre des recettes : l'essentiel des ressources est constitué du cumul des adhésions des années antérieures aux adhésions de l'année, celles-ci présentant une très forte régression sur les exercices 2020 et 2021 du fait des confinements et période télétravaillées ayant distendu les liens entre les adhérents et l'association et empêchant la tenue de l'AG annuelle qui traditionnellement lance la campagne d'adhésions.

. Au titre des dépenses : Pour les mêmes raisons, celles-ci restent limitées aux charges fixes ; Boîte postale et assurance RC liées au fonctionnement. A noter que le GAN a résilié unilatéralement la police d'assurance à échéance 2020/2021 du fait d'un retard de paiement en 2020. Il n'y a donc pas de dépense d'assurance sur l'exercice 2021.

Ainsi, malgré les aléas impliquant le non renouvellement des adhésions 2020 et 2021, il est constaté un solde positif de 1769,42 € mais en baisse par rapport à 2018. Les adhésions sont à relancer notamment pour absorber sans dommage les frais fixes. La situation reste néanmoins convenable.

Le rapport financier a été approuvé à l'unanimité des présents.

Débat sur les recettes et dépenses

. **Recettes** : La cotisation annuelle de 12 € a été reconduite pour 2022.

. **Dépenses** : Les membres de l'AG ont souhaité réduire les charges de structure de l'association dans le but d'adapter les dépenses aux recettes et de faciliter les modes de gestion. Il est donc décidé :

- **d'ouvrir un compte « HelloAsso » afin de gérer de façon plus souple les adhésions et les éventuels évènements payants.**
- de réduire le coût d'assurance

Mandat est donné au Bureau de l'association pour rechercher et souscrire une nouvelle assurance responsabilité civile à un prix plus compétitif.

- De limiter les frais d'hébergement pour la domiciliation postale

Mandat est donné au Bureau pour rechercher et arrêter une domiciliation du siège de l'ASUTGV et une domiciliation postale moins onéreuses que la boîte postale auprès des mairies du territoire.

Rappel bilan à fin 2018			
Charges d'exploitation		Produits d'exploitation	
Boîte Postale	94,80	Solde créditeur au 31/12/18	2539,91
Assurance GAN	162,37	Caisse au 31/12/2018	86,00
Frais annexes AG/réunion	233,00	dont Adhésions	324
TOTAL Dépenses	490,17	Total Recettes	2 625,91
Résultat excédentaire	2135,74		

III - Election des membres du Bureau

Le nouveau Bureau a été réélu. Il est composé de 15 membres :

Stéphane Adam	Sylvie Cantau	François Pléven	Denis Clovis	Jérôme Vorgeat
Patrick Chiron	Thierry Briffault	Estelle Depaul	Frédérique Pointeau	Alexandre Barbot
Agnès Artis	Stéphane Bretonneau	Isabelle Jarraud	Rémi Comba	Valérie Weber