

**COMITE REGIONAL DES SERVICES DE TRANSPORT
(COREST)**

Sillon Lorrain Nord

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

**Réunion du 8 novembre 2016
à THIONVILLE**

DIRECTION DES
TRANSPORTS
ET DE LA MOBILITE

Service Offre de Transport
et Territoires (SO2T)

Tél. : 03.88.15.69.70



Le présent relevé de conclusions ne reprend pas l'intégralité des débats mais en présente la synthèse. Les interventions des participants du COREST ainsi que les précisions apportées sont regroupées par thème. Certains éléments de réponse ont été ajoutés post-réunion dans le présent relevé.

*Le relevé de conclusions et la présentation réalisée lors du COREST du Sillon Lorrain Nord sont mis en ligne sur le site internet www.grandest.fr de la Région Grand Est à la rubrique **ACTIONS // Comités régionaux des services de transport**.*

La liste des participants du COREST est en annexe du présent relevé.

* * *

Mme TORLOTING, Présidente du COREST du Sillon Lorrain Nord, accueille les participants, remercie M.CUNY, Maire de Thionville, d'accueillir la réunion et salue les membres de la table d'honneur ainsi que M. SALQUE, Directeur de l'Agence Territoriale Régionale Thionville - Longwy.

M. CUNY salue à son tour les participants. Il poursuit en soulignant la centralité de Thionville dans l'espace transfrontalier et rappelle l'enjeu majeur que représente la mobilité transfrontalière sur ce territoire. Pour répondre à cet enjeu commun, il évoque la nécessité de multiplier les possibilités d'utilisation de tous les modes de transport, de coordonner les actions et les efforts des acteurs de la mobilité et des transport, mais aussi d'encourager le développement du télétravail pour limiter les besoins de mobilité.

Présentation des orientations générales de la politique des transports

Mme TORLOTING présente quelques chiffres clés de la mobilité sur le territoire de la Région Grand Est ainsi que les grandes orientations de la collectivité :

- 1 650 TER/jour, 1^{er} réseau de province, 1^{ère} région en matière de régularité du trafic, 400 gares et 30 lignes routières ;
- 600 millions d'euros consacrés à la politique des transports en 2016 dont 430 millions d'euros pour le fonctionnement annuel du TER et 150 millions d'euros pour l'investissement (infrastructure, matériel roulant, gares) -> à partir de 2017, plus de 250 millions d'euros supplémentaires pour permettre de financer le transfert de compétence transport (interurbain et scolaire) des Départements ;
- une nouvelle convention TER unifiée d'ici la fin de l'année 2016 avec une contribution régionale stable dans un contexte de diminution continue des dotations de l'Etat ;
- une convergence tarifaire avec la mise en place d'une gamme tarifaire unique pour le réseau TER Grand Est envisagée dans le courant de l'année 2017;
- une intermodalité renforcée, en tant que chef de file de l'intermodalité, avec la mise en place de schémas régionaux, l'impulsion d'une nouvelle politique gares et du développement de l'accessibilité.

Mme TORLOTING précise également l'attachement de la Région à la poursuite de la concertation avec la mise en place de 15 **CO**mités **RE**gionaux des **S**ervices de **T**ransport (**COREST**) sur le territoire de la Région Grand Est. Elle rappelle qu'un COREST est une instance de concertation, un lieu d'information et d'échanges sur la vie du réseau régional. Les COREST s'inscrivent dans la lignée des comités de dessertes précédents en Lorraine, en maintenant une approche élargie à l'échelle d'un bassin de mobilité. Les COREST permettent également d'identifier des sujets spécifiques qui pourront être traités en groupe de travail pour une meilleure efficacité.

1. Vie des lignes régionales (régularité, suppressions, trafic)

- **Ligne TER Metz – Thionville - Luxembourg**
- **Ligne TER Thionville – Apach – Perl (Metz – Trèves)**
- **Ligne TER Thionville - Bouzonville**

La SNCF présente le bilan de régularité, de trafic, des suppressions de dessertes des lignes TER comprises dans le bassin du Sillon Lorrain Nord pour 2015 et 2016 (1^{er} semestre). La SNCF a également présenté des données synthétiques sur l'affluence des voyageurs entre Thionville et Luxembourg-ville.

Les données de régularité 2016 pour la ligne Metz – Thionville – Luxembourg ont été présentées en deux temps :

- d'une part, pour la période janvier à avril 2016 sur l'ensemble des circulations ferroviaires de l'axe Nancy – Metz – Luxembourg, avec un suivi de la régularité (à 5 minutes) uniquement sur la partie française de la ligne (jusqu'au point frontière de Zoufftgen) ;
- d'autre part, pour la période avril à septembre 2016 sur les TER circulant entre Thionville et Luxembourg-ville avec un suivi de la régularité (à 5 minutes) aux heures de pointe du matin (à l'arrivée à Luxembourg-ville, données CFL) et du soir (à l'arrivée à Thionville, données SNCF). Il s'agit d'un premier niveau d'information qui devrait être généralisé progressivement à l'ensemble des trains de la ligne Metz – Thionville – Luxembourg. Ces relevés sont établis à la semaine et affichés en gare de Thionville.

À la suite de l'intervention de la SNCF et des échanges avec la salle, M. SCARPONE, Responsable qualité des CFL, présente l'organisation du réseau ferré luxembourgeois et conclut sur la saturation de ce dernier qui impacte notamment la ponctualité des trains. Il précise que des aménagements sont en cours et que d'autres sont programmés pour augmenter, à moyen et long termes, la capacité de l'infrastructure et pour assurer une robustesse du service. Pour le court terme (2018), les CFL ont lancé une étude pour refondre les horaires.

Les remarques des participants au COREST sur cette 1^{ère} partie :

- Monsieur DELEURME souhaite avoir un retour sur l'évolution de la fréquentation de la ligne TER Thionville – Apach depuis 2013. Il met en avant sur cette ligne de nombreuses anomalies concernant l'information des voyageurs tant dans la fiche horaire, qu'aux poteaux ou encore sur le site internet TER Lorraine.
- L'AVTERML est satisfaite de l'avancée partielle que représente la publication en gare de Thionville du suivi de régularité des TER, en heure de pointe, entre Thionville et Metz. Elle souhaite que ce suivi de la régularité soit généralisé à l'ensemble des trains Metz – Thionville – Luxembourg.
- L'AVTERML interroge la SNCF sur la mise en ligne, notamment sur le site open data de la SNCF, des données de régularité et d'informations de suivi du trafic en temps réel.

M. SCARPONE précise que, dans le cadre de l'amélioration du service aux clients, les CFL ont développé une application (CFL Mobile) permettant de renseigner la circulation des trains en temps réel.

M. LECASSE précise que la SNCF a également développé ce type d'application.

- Les usagers frontaliers regrettent le manque d'information à bord des trains en cas de perturbation. Un compte twitter a été créé par les usagers pour faire remonter en temps réel les problèmes et informer ainsi les usagers. Les usagers demandent la mise en place par la SNCF et les CFL d'un service d'information voyageurs en temps réel.

La SNCF souligne le travail engagé avec les CFL pour améliorer l'information des usagers et précise que les échanges vont se poursuivre sur ce sujet qui demeure perfectible.

- Les usagers mettent en avant le problème de surcharge du TER au départ de Luxembourg-ville à 18h13 le vendredi, assuré en unité simple.

La SNCF indique que le roulement matériel couvrant ce service est impacté par le retard récurrent du TGV Strasbourg – Luxembourg suite à la réalisation de travaux lourds sur l'infrastructure dans le secteur de Vendenheim. La SNCF assure que le TER quittant Luxembourg à 18h13 le vendredi sera assuré en unité multiple dès le changement de service de décembre 2016.

- Les participants demandent des explications sur la gestion des circulations, et sur la priorité qui semble être donnée à TGV en France et aux trains nationaux au Luxembourg. SNCF Réseau assure la gestion opérationnelle des circulations en veillant à l'équité de traitement des capacités. Les règles d'exploitation du réseau ferré national sont précisées dans le Document de Référence du Réseau disponible sur le site internet de SNCF Réseau. SNCF Réseau précise également que d'importants efforts sont consentis pour renforcer le nombre de TER en heure de pointe sur le sillon au détriment parfois de sillons marchandises.

CFL confirme qu'il n'y a pas de préférence nationale dans la gestion des circulations au Luxembourg. Deux règles de gestion de trafic sont précisées :

- Un train en retard perd la priorité face à un train à l'heure,
- L'exploitation de la gare de Luxembourg-ville en demi-quai (quais CD pour le Nord et quais AB pour le Sud) induit dans la réception en gare une priorité pour les trains traversant afin de ne pas bloquer la gare. Ainsi certains trains peuvent en dépasser d'autres avant d'entrer en gare.

- Une usagère interroge la SNCF sur les traitements des enquêtes clients réalisés à bord des trains.

La SNCF indique qu'il s'agit d'enquête sur la satisfaction des clients du TER afin d'assurer le suivi de la qualité du service au regard du ressenti et des attentes des voyageurs TER.

- L'AVTERML intervient sur le seuil de retard défini par SNCF à 5 minutes qui ne permet pas de sécuriser les correspondances.

2. Desserte et évolutions

La Région rappelle l'évolution du service annuel de 2016 avec la mise en œuvre du cadencement, ainsi que les évolutions pour le service annuel 2017.

SNCF Réseau présente les travaux réalisés en 2016 et les travaux programmés en 2017.

Le représentant des CFL présente les travaux programmés en 2017 au Luxembourg ainsi que les projets à court, moyen et long termes visant à améliorer l'information des voyageurs et la régularité.

Les remarques des participants au COREST :

THIONVILLE – APACH - PERL :

- M. DELEURME regrette l'absence de communication sur le prolongement de la ligne routière TER Thionville – Apach jusqu'à Perl.

La Région et SNCF Mobilités regrettent les difficultés rencontrées (identification du point d'arrêt, intégration de l'arrêt dans les différents supports de vente et d'information voyageurs, ...) pour permettre le prolongement de la ligne routière Thionville – Apach à Perl, en Allemagne, et ainsi communiquer sur cette nouvelle offre. La principale difficulté réside notamment dans le caractère international de cette nouvelle desserte, au regard de la volonté régionale d'assurer jusqu'à Perl une tarification régionale.

THIONVILLE - BOUZONVILLE :

Interrogée en séance sur la mise sur route de l'ensemble des services TER entre Bouzonville et Thionville depuis le lancement du cadencement en avril 2016, la Région confirme cette adaptation de l'offre qui permet de répondre aux besoins de mobilité quotidienne au regard du trafic, et de développer l'offre TER en semaine avec l'ajout en fin de journée d'un départ de Thionville à 19h18 pour Bouzonville.

METZ – THIONVILLE - LUXEMBOURG :

- Des participants regrettent la suppression des TER directs Thionville – Belval. L'offre en correspondance ne permet pas de répondre correctement aux besoins des usagers de Thionville : le TER au départ de Thionville à 7h57 (en provenance de Metz) donne une correspondance à 3 min à Bettembourg avec le train pour Belval, alors que le TER de 8h03 (origine Thionville) assure une correspondance de 12 min avec le train CFL pour Belval. Ils demandent que les sillons de ces deux TER soient inversés.
- Il a été demandé le prolongement à Metz du TER Luxembourg 18h27 – Thionville 18h55.
- L'AVTERML souligne les développements d'offre TER sur le sillon lorrain mais regrette les nombreux dysfonctionnements qui en résultent. L'association demande des précisions sur les 100 trains supplémentaires mis en avant par la SNCF dans le cadre de la promotion du cadencement du réseau TER.

La Région précise que le développement de 100 trains supplémentaires porte sur le réseau TER Lorraine, et non uniquement sur la ligne Nancy – Metz – Luxembourg. Ce chiffre prend en compte notamment le doublement de l'offre TER entre Nancy et Bar le Duc (+ 17 TER/jour), l'organisation d'une cadence à l'heure sur les lignes Metz - Forbach et Nancy - Epinal, le renforcement de l'offre TER vers Verdun et Sarreguemines, etc.

- Un usager fait remarquer la suppression de la correspondance à Metz entre le 1^{er} TER en provenance de Thionville et le TGV rejoignant le Sud de la France.

La Région rappelle que la responsabilité de l'organisation de l'offre TGV (politique d'arrêt et horaire) incombe à SNCF Voyages. Dans ce cadre, SNCF Voyages a décidé lors du changement de service opéré en décembre 2015, d'avancer à 6h00 au lieu de 6h06 le départ de Metz du TGV à destination de Nice, rompant ainsi la correspondance avec le 1^{er} TER en provenance de Thionville. En avril 2016, lors de la mise en œuvre du cadencement, ce 1^{er} TER reliant Thionville à Metz a été repositionné pour mieux répondre aux besoins quotidiens des usagers du TER. Le décalage à 6h13 de l'arrivée à Metz de ce 1^{er} TER a permis au regard des comptages de doubler l'occupation de ce service.

- Les usagers du sillon lorrain nord interrogent la SNCF sur la possibilité d'accepter à bord des TGV circulant entre Metz – Thionville et Luxembourg les usagers du TER, notamment en cas de perturbation.

LES TRAVAUX PROGRAMMES A COURT, MOYEN ET LONG TERMES AU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG :

- Concernant la mise en service du nouvel arrêt Kirchberg-Pfaffenthal, l'AVTERML s'interroge sur la capacité de l'aménagement à assurer des correspondances optimales entre les trains et le tram.

3. Points divers

Les remarques des participants au COREST :

Nouvelle carte SimpliCitéS :

- Il est demandé à SNCF de simplifier la démarche pour passer de la carte SimpliCitéS « jaune » à la nouvelle carte « bleue ».

Précision de la SNCF post-réunion

- *Clients ayant un abonnement mensuel ou hebdomadaire :*

Ces clients ont été invités (par e-mail puis par courrier) à renvoyer une photo à SNCF TER. Ce renvoi peut se faire par e-mail ou par courrier et génère la création d'une nouvelle carte (envois au fil de l'eau). Dès réception, ils peuvent acheter leurs titres sur cette nouvelle carte. Ils conservent alors leur carte actuelle jusqu'à la fin de l'abonnement chargé.

- *Clients ayant un abonnement à prélèvement mensuel :*

Ces clients ont été invités par courrier (et relancés) à renvoyer leur photo par courrier à SNCF TER. Tous les clients ayant renvoyé leur photo recevront automatiquement en décembre leur nouvelle carte, chargée de leur abonnement.

Abonnement combiné TER + BUS - Citéline :

- Le Collectif d'Usagers des Bus Transfrontaliers demande le développement d'un abonnement combiné TER + ligne transfrontalière.

Aménagement de gare :

La mise en œuvre du cadencement sur le réseau TER Lorraine se traduit par une forte pression sur le stationnement autour de certaines gares, notamment le long du sillon lorrain.

Il est indispensable pour faire face à cette situation d'engager, en lien avec la SNCF, des réflexions avec les communes et les intercommunalités concernées afin d'apporter des solutions aux besoins de stationnement tout en renforçant un accès multimodal à la gare. Aussi, la Région travaille sur la définition d'un nouveau dispositif pour accompagner la rénovation et l'aménagement des gares (équipements de confort d'attente et de service, aménagements d'intermodalité, ...).

A31 bis :

L'étude A31Bis a été évoquée en fin de réunion. A ce sujet, la Région a rappelé la nécessité de mettre en œuvre dans les meilleurs délais le projet A31 bis présenté par l'Etat afin d'apporter une solution aux problématiques de fluidité et de sécurité sur cet axe européen majeur. La Région souhaite que, suite au débat public qui s'est déroulé, le processus de concertation soit poursuivi afin de permettre à chaque acteur concerné de faire connaître son avis sur les aménagements projetés et les modalités de leur mise en œuvre.

L'AVTERML distribue aux représentants de la Région Grand Est, de la SNCF Mobilités, SNCF Réseau et des CFL un mémoire sur les sujets à traiter pour améliorer la mobilité des usagers du TER de l'axe Metz – Thionville – Luxembourg. Ce mémoire est joint en annexe du présent relevé de conclusions.

Mme TORLOTING propose de poursuivre le sujet de la qualité du service TER de la ligne Metz – Thionville – Luxembourg dans le cadre d'un groupe de travail spécifique réunissant la Région Grand Est, la SNCF, les CFL et l'AVTERML. Une première réunion pourrait être tenue en début d'année 2017.

La Région rappelle l'importance de s'inscrire en ligne au COREST pour être informé des actualités du COREST.

Mme TORLOTING remercie les participants et clôt la réunion.

Liste des présents/excusés du COREST Sillon Lorrain Nord

Liste établie sur la base de personnes qui se sont inscrites sur le site internet de la Région Grand Est (rubrique ACTION) et celles qui ont remplis la feuille d'émargement.

▪ Présidence du COREST :

Mme Brigitte TORLOTING, Présidente du COREST Sillon Lorrain Nord, Conseillère Régionale de la Région Grand Est.

En présence de M. Pierre CUNY, Maire de la Ville de Thionville.

▪ Elus et leurs représentants :

Mme Brigitte VAISSE, Conseillère Régionale de la Région Grand Est

Mme Marie-Rose SARTOR, Conseillère Régionale de la Région Grand Est

M. Jordan GROSSE-CRUCIANI, Conseiller Régional de la Région Grand Est

M. Patrick BECKER, Maire de Kuntzig, Vice-Président de la Communauté d'Agglomération Porte de France -Thionville

M. Bernard VEINANT, Conseil Municipal de Basse-Ham

M. Daniel CHRISTNACKER, Adjoint au Maire de Thionville

M. Pierrick GRALL, Mairie de Thionville

Mme Anna BASTIEN, Membre du CESER Grand Est, CGPME

Mme Christine GRAFFIEDI, Membre du CESER

M. Fabien SORIA, Agence d'Urbanisme d'Agglomérations de Moselle (AGURAM)

M. Jean-Luc PETAIN, Responsable du Secteur Ouest, Direction des Transports, Conseil Départemental de la Moselle

Mme Michèle SAUVAGE, Directeur des Transports, Conseil Départemental de la Moselle

▪ Associations et usagers :

M. Jean Yves ROGER, Collectif des Usagers des Bus Transfrontaliers (CUBT)

Mme Rebecca GAUCI, Collectif des Usagers des Bus Transfrontaliers (CUBT)

M. Jean Marc DELEURME, Comité de Ligne Thionville – Apach

Mme Odile DEL COLLE, Comité de Ligne Thionville – Apach

M. Yves CLEMENT, Association UCIROUTHE (Usagers et Citoyens de la Route – Thionville et Environ)

M. François GIORDANI, Président de la FNAUT Grand Est,

M. Florent GOLIN, Président de l'AGIRR, Représentant de la FNAUT

M. Henry DELESCAUT, Président de l'AVTERML (Association des Voyageurs du TER Metz – Luxembourg)

Mme Christelle WICKER, Membre de l'AVTERML, usagère frontalière de Metz

Mme Alexandra BRUNEAU, Membre de l'AVTERML, usagère frontalière de Metz

M. Pascal BOMBARDIER, Retraité

M. Philippe CHEN, Particulier

M. Michel VILLAIN, Usager frontalier

Mme Sabine BIZZARI, Usagère frontalière

M. Emile LORENZ, Usager à Thionville

Mme Claire BARTHELEMY, Usagère à Thionville

M. Jérôme PAYET, Etudiant à l'Université de Lorraine, usager à Woippy

M. Philippe GERBER, Usager à Thionville, Chargé de recherches LISER en mobilité

Mme Elisabeth BOUR, Usager frontalier à Hagondange

M. Sébastien HIETTER, Frontalier Hettange-Grande – Luxembourg

Mme Cathy WEBER, Usagère Metz – Luxembourg

Mme Véronique KRAWSZYK, Usagère Metz – Luxembourg

M. David VAISSE, Usager TER

M. Jérôme RECHT, Usager Metz – Luxembourg
M. Louis BLANDINEAU, Usager TER Metz – Luxembourg
M. Christophe BIRAUD, Secrétaire Général, UDI Luxembourg
M. Thomas HOLZEN, L'essentiel
Mme Catherine ROEDER, Républicain Lorrain

▪ **Excusés :**

M. Christophe AMBROSINI, Directeur de Trans'Boulot

Inscrits uniquement sur le site internet

M. Pierre Antoine ARDIN
M. Xavier BALLIET
Mme Ruth Clancy Woillet
M. Quentin HEMMERSTOFFER, Responsable Sécurité et Environnement, Société internationale pour le Transport de Denrées par Fer
M. Frédéric MULLER
M. Baptiste CUFFARO
Mme Grace KONGO
Mme Sylvie MANGUIN
Mme Clémence POUGET
M. Thomas TOUSSAINT, Journaliste
Mme Violaine LANGLET
M. Raphael ROESEN
M. Pierre DUCLOUX,
M. Mathieu VAILLANT
M. Fabien LEMMERY
Mme Nathalie KUBAREK
Mme Sandrine VAUCHELET, GIP – Lorraine Parcours Métiers (LorPM)
M. Jean Pierre WEINAUG, Retraité SNCF
M. Pierre SCHWEITZER, Pôle d'Innovations Ecologiques
M. Olivier BIANCONI, Chargé de mission à la Communauté d'Agglomération Val de Fensch

▪ **CFL**

M. Emmanuel SCARPONE, Responsable Qualité

▪ **SNCF Mobilités :**

Mme Sophie HURAUX, responsable de Ligne
M. Noel LESCASSE, Responsable Production TER Lorraine
M. Didier WALLERICH, Délégué aux affaires publiques

▪ **SNCF Réseau :**

Mme WOLFERSPERGER Laurianne, Responsable de l'unité Voyageurs
M. Xavier BEILLOUET, Gestionnaire de capacité Lorraine

▪ **Région Grand Est :**

M. Marc GIRAUD, Chef de Service, Service Offre de Transports et Territoires, Direction des Transports et de la Mobilité
Mme Emilie BOLIS, Chargée de mission, Service Offre de Transports et Territoires, Direction des Transports et de la Mobilité
M. Jean SALQUE, Directeur de l'Agence Territoriale Thionville – Longwy

Mémoire de l'AVTERML distribué en séance



Mémoire

Remis aux officiels présents lors de la réunion publique du COREST
Grand Est, relative au Sillon Lorrain Nord.

A Thionville, le 8 novembre 2016

Madame, Monsieur,

Cette réunion, pour l'organisation de laquelle nous remercions le COREST de la région Grand-Est, correspond à priori à l'attente de nos adhérents et sympathisants.

C'est en effet la première fois, que nous avons l'impression d'être associés d'une manière quelconque, à un processus de prise de décision, qui nous concerne directement. Du moins est-ce là notre attente !

Mais l'ampleur de la tâche à accomplir est immense, tant les sujets qui nous préoccupent, transport transfrontalier avec le Grand-duché de Luxembourg en tête, nous semblent avoir été trop longtemps relégués « à plus tard » par les différents décideurs politiques qui se sont succédés jusqu'alors, à la tête de notre région, alors même qu'il s'agit d'un sujet d'avenir crucial, et pas seulement pour les 90000 travailleurs frontaliers Lorrains.

La somme de sujets à traiter et de problèmes à aborder, le nombre d'entités/organismes impliqués est tel, que dix réunions comme celle d'aujourd'hui ne suffiront sans doute pas à faire le tour de la question !

C'est la raison pour laquelle, nous avons décidé d'adresser à chacun des responsables présents à cette réunion, ce mémoire.

Chaque intervenant aura sa part de questions/remarques, dans ce qui va suivre. Il nous a semblé important que chaque partie connaisse les questions ou remarques, adressées à chacune des autres parties.

Bien entendu, au-delà de ce qui sera discuté ce soir, nous attendons des réponses claires et honnêtes à ces questions et remarques. S'il vous était impossible d'y répondre, dites-le aussi clairement, car rien n'est plus suspect et énervant que des questionnements légitimes, restés sans réponse...

Nous vous remercions par avance de votre attention, et des suites que vous donnerez à ce mémoire.

Henry Delescaut,
secrétaire-général de l'AVTERML

Questions et remarques des adhérents et sympathisants AVTERML

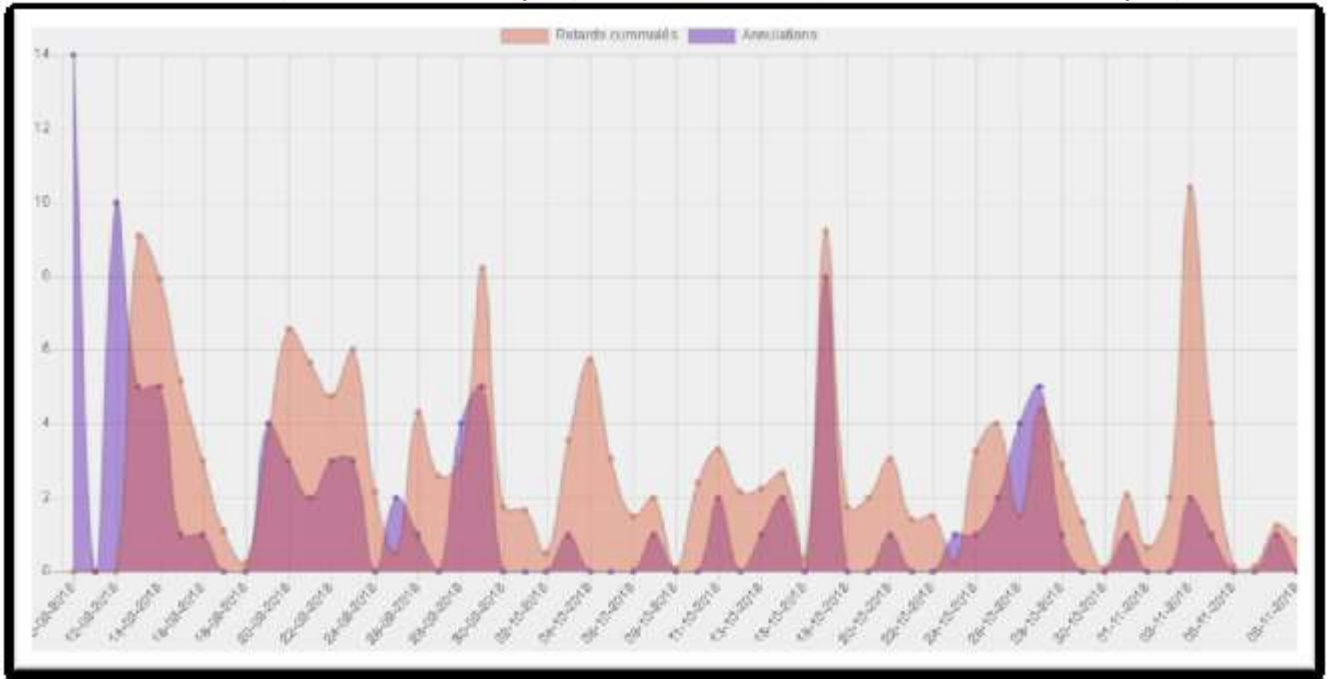
A l'attention de la région Grand-Est :

- Malgré une présence promotionnelle importante de la région Grand-Est sur les réseaux sociaux, il y a peu d'échanges avec la région.
En effet, les questions posées par tant par les usagers, tant par notre association reçoivent trop rarement une réponse. N'est-ce pas la raison d'être des réseaux sociaux : échanger librement ? Si c'est juste pour assurer une présence, sans prendre la peine de répondre, ce n'est pas la peine.
Nb. : Encore pire, le président de région bloque la seule association d'usagers du sillon, la nôtre, sur son compte Twitter @PhilippeRichert, ce qui nous semble témoigner d'une curieuse conception du débat républicain...
- Pourquoi la région Grand-Est ne rend-elle pas publique, la convention de délégation de service public de voyageurs conclue avec la SNCF ? Pourquoi les usagers, premiers concernés, ne sont-ils pas impliqués au travers des associations qui les représentent, dans les négociations actuelles de la nouvelle convention ? Cela ne correspond pas aux promesses faites par M Richert à notre association dans sa lettre du 2 août 2016.
- Qui négocie le conventionnement pour le compte de la région ? S'agit-il de fonctionnaires de la région ou d'élus ? Sont-ils spécialistes des questions ferroviaires et si oui à quel titre ? Dans tous les cas, combien d'entre eux sont-ils/elles des anciens de la SNCF et/ou de RFF ou d'autres établissements ferroviaires ? Dans ce dernier cas, ne pourrait-on pas craindre des conflits d'intérêt ?
- Quelles mesures la région compte elle mettre en œuvre pour faire respecter à la SNCF, ses obligations en termes d'informations voyageurs et de ponctualité, telles que prévues par le règlement européen n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ?
- Quels sont les intentions de la région, pour clarifier la situation actuelle, pour le moins confuse ?
La région a la main sur les trains, les communes ou communautés de communes modifient les règles de stationnement sans tenir compte des impératifs des usagers, et les horaires des transports publics sont régulièrement modifiés sans concertation apparente entre les différents modes de transport (interface bus/trains notamment)
On ne peut pas comprendre comment on peut d'une part, communiquer abondamment sur la mobilité écoresponsable et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, et que de l'autre côté, aucune politique d'ensemble ne semble mise en place. A titre d'exemple, le gouvernement grand-ducal construit à ses frais des Park&Ride gratuits, sur des terrains mis à disposition par les communes, ou des nœuds intermodaux permettent aux voyageurs de passer facilement du train à la voiture ou aux bus, et inversement.
- Où en est le chantier de la mise aux normes ERTMS du parc des 26 TER 2N NG qui circulent sur notre ligne ?
Nous savons que M Richert a pris en compte l'ultimatum posé par le ministre luxembourgeois des infrastructures et du développement durable, et qu'à priori, les fonds nécessaires ont été trouvés Mais quel est maintenant le niveau d'avancement, étant donné que le Luxembourg a donné à la SNCF la date butoir de début 2017 pour la mise aux normes, et qu'à notre connaissance, les travaux d'équipement de nos trains n'ont pas commencé ?
Combien va coûter la mise aux normes ERTMS de l'ensemble du parc de TER 2N NG de la ligne ?

A l'attention de la SNCF :

Questions et remarques générales :

- Vous annoncez fièrement une ponctualité de l'ordre de 95.2% sur les TER Lorraine. Cela est totalement fantaisiste en ce qui concerne la ligne 1, entre Nancy et Luxembourg. Comment, dans le détail, sont calculées ces statistiques, quel tronçon de la ligne est réellement pris en compte ?
Nous tenons à votre disposition les retards et annulations réels de la ligne tels qu'ils ressortent de l'open-data de la SNCF, et on constate clairement qu'on est loin de la régularité annoncée ! Un graphique y répertorie les annulations en violet (nbre d'annulations/jour) et retards en rose (heures de retard cumulé/jour)



Ces chiffres sont accessibles en ligne à l'adresse <http://www.trainlorrain.me/> (NB, ils ne prennent en compte que le tronçon français de la ligne, les chiffres pour le Luxembourg étant pour l'instant indisponibles. Les retards réels sont par conséquent encore plus importants).

- Nous vous avons demandé en décembre 2015, de mettre en place et de publier mensuellement, des statistiques propres à la totalité de la ligne 1, ce qui à ce jour n'est pas fait !
- Si nous sommes satisfaits de l'avancée partielle, consistant à publier, assez régulièrement les chiffres de la régularité entre Thionville et la frontière luxembourgeoise (Zouftgen), nous aimerions savoir quand vous comptez publier des statistiques fiables et exactes, pour l'ensemble de la ligne ?
- Egalement en décembre 2015, nous vous avons demandé de mettre en place un service d'information voyageurs en temps réel, tel que vous l'impose le règlement (CE) n°1371/2007. Nous vous avons par ailleurs donné des pistes sur la base de ce que nous faisons nous-mêmes, de concert avec les comptes Twitter [@TER_Metz_Lux](#) et [@NCY_MTZ_LUX](#). Si nous pouvons le faire (grâce notamment à l'aide de données publiques issues de l'Open-data SNCF, pourquoi vous ne pouvez/voulez le faire ? Si un chantier est en cours sur ce sujet, où en êtes-vous, quand comptez-vous le mettre à la disposition de vos clients ?

- Autre point soulevé en décembre 2015 : le comportement du personnel d'accompagnement SNCF reste trop disparate et aucune politique générale d'entreprise relative au contact-client n'est perceptible. Nous avons affaire à 2 catégories de contrôleurs : Une minorité qui fait très consciencieusement son travail, contrôle malgré l'adversité, informant les voyageurs dans la mesure de leurs possibilités et s'excusant en cas de retards, et les autres, qui restent cachés pendant tout le voyage et pour qui s'excuser au nom de la compagnie quand il y a un retard, ne semble pas faire partie des règles de politesse.
- Qu'en est-il du projet, de ne plus effectuer de contrôles dans les trains qui circuleraient sans personnel d'accompagnement, et de tout axer sur des contrôles à quai par des « brigades de contrôle » ? Nous sommes en tous cas totalement opposés à cette idée ! En effet, contrôler à quai ne sert à rien, à moins de le faire à la descente. De plus, partout où les trains régionaux roulent sans personnel d'accompagnement, les chiffres de la délinquance à bords des trains a explosé. Nous le répétons, c'est hors de question et inenvisageable pour nous !
- Les agents SNCF à bord des trains sont-ils enfin équipés de GSM leur permettant d'appeler ou d'être appelés sur la partie luxembourgeoise du parcours, ce qui n'était pas le cas en décembre 2015, et qui nous avait été également promis, car il s'agit d'une notion élémentaire de sécurité ?
- En dernier lieu, un mot sur le blog de ligne. Si des commentaires agressifs ou inconvenants ont été faits sur ce blog, nous le regrettons et le condamnons. Mais force est de reconnaître que même avant la suppression des commentaires sur ce blog, ce dernier ne remplissait aucunement les fonctions qu'il est censé avoir. Par comparaison à ce qui se fait ailleurs (y compris en région Grand-Est), force est de constater que les personnes en charge de cet outil de communication utile, ne semblent pas investies à la hauteur de ce que l'on attend d'elles !

Sur le cadencement :

- Vous annoncez 100 trains en plus par jour. Comment pouvez-vous parvenir à ce résultat avec ZERO matériel en plus, autrement qu'en trichant ouvertement sur les n° de train (exemple : avant le cadencement le train partant de Lux-ville à 16h56, allait jusqu'à Nancy en faisant un arrêt de 5' en gare de Metz. Ce train portait un n° d'un bout à l'autre du parcours. Aujourd'hui, avec le cadencement, le train n° 88751 part de Lux-ville à 16h57, et arrive à Metz à 17h58. Là, il devient le n°837569, et repart de Metz à 18h02. Physiquement c'est le même train, avec grosso-modo les mêmes horaires mais avec 2 numéros au lieu d'un. Le tour de passe-passe, bien que grossier est réussi, mais ne trompe en tous cas pas celui qui sait lire...)
- Sur un plan général, toutes les gares hormis Thionville et Uckange sont perdantes en termes de desserte. A Hettange-Grande il a fallu « bricoler » pour rajouter des dessertes, suite aux allègements d'été. En outre la répartition des horaires laisse à désirer pour toutes les gares au-delà de Thionville :

Dans le sens LUX>MZ Train à H+38, puis H+43 plus rien jusqu'à H+1+08. Pour preuve, dans le sens MZ->LUX : les Thionvillois n'attendent pas les H+03/H+33 et montent dans les H+57/H+27. Serait-il envisageable d'inverser les sillons H+27 et H+38 (par exemple H+27 -> MZ/NY, et H+38 THL, H+43 MZ?)

- Dans tous les cas, le ressenti constaté quant au cadencement est globalement négatif, voire très négatif. Si certains voyageurs au départ de Thionville et Uckange se déclarent contents du nombre de trains effectivement accru pour eux, ils déplorent en général une inadéquation des horaires. Pour les autres voyageurs, au mieux les personnes consultées déclarent ne pas constater de différence avec avant, au pire, et ce dans la majorité des cas, ils estiment que c'est pire qu'avant, essentiellement en raison de dessertes diminuées et d'horaires jugés inadaptés. L'AVTERML va prochainement organiser un sondage de grande envergure, pour faire le point sur le ressenti des clients de la ligne.

A l'attention des CFL :

Questions et remarques générales :

- Comme nous le prédisions dès novembre dernier, du fait du cadencement, la gare de Luxembourg-ville s'avère dans l'incapacité matérielle d'absorber le trafic venant de ou à destination de la France.
- Cela introduit des retards en cascade (Par ex. des trains arrivant à .23 (8.23, 18.23) ont 7 à 10 min de retard ce qui fait que les .38 qu'ils assurent en retour (8.38 / 18.38) sont régulièrement en retard au départ et ce malgré:
 - L'allongement du temps de parcours entre Bettembourg et Luxembourg (de 9 min à 12 min) pour gérer l'approche de la gare de Luxembourg
 - L'allongement du temps de parcours sur le territoire français qui permet de gommer le retard pris au départ (5 mn facilement rattrapables pour 50 mn LUX-MZ, 10mn pour les toutes gares)
- Y a-t-il, oui, ou non une « *préférence nationale* », consistant à faire rentrer en gare de Luxembourg-ville, en priorité les trains des CFL ?

En effet, nous constatons tous les jours que des trains SNCF sont mis en attente devant ce que nous appelons « *l'arrêt Neuberg* » (Nb. : une entreprise de ce nom a ses entrepôts à 600 mètres de l'entrée en gare de Luxembourg), ou en gare, pour laisser passer un ou plusieurs trains CFL...

C'est également sensible à partir de Bettembourg car les trains CFL font arrêt à Berchem, et les trains SNCF se retrouvent au ralenti derrière à cause de l'arrêt supplémentaire. Les trains NCY-LUX étant accessibles avec un titre de transport luxembourgeois sur BET-LUX, ils participent au service public luxembourgeois et ne doivent par conséquent pas être discriminés !
- Comment les trains radiaux luxembourgeois introduits lors de l'ouverture du tram et de l'arrêt Kirchberg vont-ils être gérés ?

Dès fin 2017, ils vont introduire de nouveaux retards en cascade puisqu'il n'y a aucun tiroir prévu à la nouvelle « *gare Pfaffenthal* », et pas de nouveaux quais à Lux Ville au mieux avant 2020.
- Pour ceux qui montent à Bettembourg, aucun moyen de savoir si le train est un « *direct* » ou un « *proxi* » à 5 min près avec les retards, hormis l'annonce. Les afficheurs latéraux pourraient-ils en tenir compte ?

Coopération CFL/SNCF – région Grand-Est/ Ministère des infrastructures et du développement durable :

- Pourquoi les conducteurs CFL ne sont habilités que CFL 2200 et les conducteurs SNCF aux TER 2N NG ?

En effet ces matériels sont identiques. Même matériel, même base. Or rames et conducteurs ne sont pas interchangeables, ce qui peut créer du retard/ annulation. Nous demandons d'avantage d'interopérabilité.
- L'adéquation Rail / Bus laisse à désirer depuis la mise en place du cadencement, et le début des travaux préliminaires à ceux de la construction du tramway : Le nombre de bus en gare de Luxembourg-ville pour le centre ou le Kirchberg n'a pas été revu.

La gestion des flux importants de voyageurs, à l'arrivée en particulier, devient problématique quand on déplace les arrêts les plus demandés sur les quais les plus petits (quai 9/12), que les arrêts rocade ne sont pas utilisés...

En général, les horaires du RGTR ne sont pas adaptés en fonction des changements Rail/Bus.

(Par exemple la ligne 200 qui assure la mobilité vers Cloche d'Or, « futur Kirchberg bis », pour de nombreux frontaliers).

Association des Voyageurs du TER Metz-Luxembourg

47 rue St André, 57950 Montigny les Metz, avterm1@gmail.com

www.Avterm1.jimdo.com - <http://www.facebook.com/AVTERML> - www.twitter.com/avtermel

- Pour terminer ce chapitre sur une note positive, nous constatons une bonne volonté affichée », du MDDI, dans la recherche de solutions aux problèmes évoqués. Il y a là un réel changement d'attitude, de la part des autorités luxembourgeoises, même si les délais annoncés pour la réalisation des changements est inacceptable !

Pour tous les intervenants :

Pour terminer, une question que l'honnêteté intellectuelle dont vous faites certainement tous preuve, vous impose de vous poser à vous-même :

- Qui parmi vous, responsable du transport ferroviaire de la région Grand-Est, de la SNCF, des CFL ou du MDDI, a déjà pris au moins une fois le TER entre Nancy et Luxembourg en heure de pointe ?
- Qui parmi vous, qui ne l'aurait pas déjà expérimenté, est prêt à venir nous rencontrer dans nos trains, pour se rendre compte par lui-même de la réalité de la situation vécue quotidiennement, par 19000 travailleurs frontaliers ?