

Montigny les Metz, le mercredi 14 décembre 2016.

**Objet :** Remarques sur le fonctionnement du service TER Lorraine entre Nancy et Luxembourg-ville  
**Copie à :** Mme Brigitte Torloting, Présidente du COREST de la région Grand-Est

Monsieur Weill,

Je me dois au nom de nos adhérents et sympathisants, de venir à nouveau vers vous pour présenter un certain nombre de doléances concernant des faits récents, qui nous semblent tout à fait dommageables aux bons services et relations que les usagers, vos clients, sont en droit d'attendre de la SNCF.

Ces griefs sont au nombre de 5, mais la liste n'est évidemment pas exhaustive.

1. Les retards perpétuels, à l'arrivée et au départ de la gare de Luxembourg-ville.

Depuis la mise en place de la deuxième phase du cadencement, en septembre dernier, la situation à Luxembourg-ville s'est sensiblement dégradée, et l'encombrement de cette gare est plus flagrant que jamais. Les CFL s'avèrent incapables de gérer le flux de trains à l'arrivée essentiellement, provoquant des attentes sur voie pouvant atteindre régulièrement 15 à 20'.

Pire, pendant ce temps d'attente, nous constatons régulièrement que des trains CFL continuent à entrer/sortir normalement de la gare, et ce selon leurs plans de roulement, ce qui conforte chez beaucoup l'idée manifestement pas tout à fait infondée (malgré ce que peut en dire M Scarpone) de la « préférence nationale » luxembourgeoise.

Pour le soir, les retards au départ varient souvent entre 5 et 10', mais sont généralement quasi absorbés à l'arrivée à Thionville, ce qui est un bon point.

Ce qui est beaucoup moins bien, c'est qu'il est impossible d'obtenir un bulletin de retard pour les arrivées tardives à Luxembourg, sur le site TER Lorraine !

Je présume que c'est lié au fait que vos systèmes informatiques « ne voient pas » la partie luxembourgeoise du trajet et que le train étant à l'heure au passage de la frontière, il est considéré comme étant à l'heure à l'arrivée à destination... Cela nous paraît d'autant plus surprenant, quand on sait que M Scarpone, responsable qualité des CFL, transmet chaque semaine les relevés des heures d'arrivée réelles qu'il réalise, à Mme Huraux.

Dans tous les cas, il convient de corriger cela immédiatement, des personnes risquent actuellement leur emploi, faute de pouvoir prouver à leur employeur les raisons de leurs retards répétés !

Sur le fond, s'il nous semble qu'il est temps de mettre vos collègues des CFL devant leurs responsabilités, il nous apparaît tout aussi clairement que les limites structurelles de la Gare de Luxembourg ville sont atteintes, et que, même si les CFL cessaient d'accorder la priorité à leurs trains, nous souffririons tout de même de retards conséquents.

## 2. L'incapacité de la SNCF à offrir à ses clients un système d'information fiable.

Sans même évoquer un éventuel compte Twitter officiel que nous vous demandons depuis un an, et dont nous savons que la région y est opposée, je voudrais vous parler du « Blog de ligne », et de l'appli SNCF sur Smartphone.

Le blog de ligne est l'ombre de lui-même, comparé à d'autres, y compris en région Grand-Est.

Les publications y sont trop rares pour présenter un quelconque intérêt sur le long terme, et le fait d'avoir supprimé la possibilité de commenter le rend totalement inutile (Même si nous pouvons comprendre les raisons de la suspension des commentaires, et que nous condamnons fermement, vous le savez, les attaques et insultes envers Mme Huraux, qui y ont conduit). Il faut vraiment faire quelque chose pour ce blog, qui nous semble être un excellent outil de communication envers vos clients, s'il est bien tenu !

Concernant l'appli SNCF, et la recherche d'itinéraire sur [le site internet du TER Lorraine](#), nous sommes tout simplement consternés, de constater que suite à la modification des horaires du 11 décembre, cette application ne permet toujours pas de consulter des horaires fiables, le 14 décembre, alors même que nous avons fait remonter un BUG invraisemblable sur les itinéraires et les horaires de tous les trains de la ligne, dès le 6 décembre dernier, auprès de Claire Gauthier, de SNCF Digital.

Ci-dessous, une capture d'écran, pour le 88706 de ce matin, 14/12, réalisée à 5h07 :

The screenshot shows the 'ITINÉRAIRE' (Itinerary) tab for a train journey. The journey is detailed as follows:

- 6h03**: À Metz-Ville. Prendre le Train TER N° 88706. Destination : [Bettembourg \(Luxembourg\)](#). Descendre à [Bettembourg \(Luxembourg\)](#). Duration: 37 mn.
- 6h40**: Correspondance. 7 mn d'attente.
- 6h47**: À [Bettembourg \(Luxembourg\)](#). Prendre le Train N° 6956. Destination : [Rodange \(Luxembourg\)](#). Descendre à [Petange \(Luxembourg\)](#). Duration: 30 mn.
- 7h17**: Correspondance. 13 mn d'attente.
- 7h30**: À [Petange \(Luxembourg\)](#). Prendre le Train TER N° 86557. Destination : [Luxembourg \(Luxembourg\)](#). Descendre à [Luxembourg \(Luxembourg\)](#). Duration: 18 mn.
- 7h48**: Final destination.

At the bottom, there are options: VOIR LE PLAN, IMPRIMER, ENVOYER, and VOIR LES PRIX.

Qu'attendez-vous pour mettre de l'ordre dans ces outils indispensables à vos clients, pour planifier leurs trajets ?

### 3. Les statistiques de la ponctualité de la ligne.

Comme évoqué, lors de la réunion du COREST, le 8 novembre dernier, à Thionville, nous maintenons et renouvelons notre demande de mettre immédiatement à disposition des voyageurs des statistiques complètes et réelles de la régularité de la ligne, depuis n'importe quelle gare depuis Nancy à Luxembourg (M Scarpone vous fournit les heures d'arrivée réelles...), et retour !

Je vous informe à ce sujet que si vous ne voulez pas publier ces chiffres, nous, les usagers le ferons très prochainement, grâce à l'appli « [Railz](#) », qui permettra à chacun de vos clients de rapporter son heure d'arrivée réelle et de la confronter avec les données de l'open data SNCF.

Je me permets de vous préciser que lors de la réunion avec le COREST, Mme Torloting, la présidente de ce comité, s'est montrée pour le moins surprise, que nous lui démontrions preuves en mains, que nous pourrions réaliser prochainement quelque chose que les représentants de la SNCF s'étaient évertués à décrire comme impossible à réaliser quelques instants auparavant...

### 4. Les contrôles à quai.

Certainement le point le plus sensible de mon propos d'aujourd'hui.

Nous le savons, la SNCF manque de personnel, en même temps qu'elle souffre d'un manque à gagner certain, du fait de la fraude. Vous le savez déjà, nous sommes, comme vous, opposés à la fraude, et le disons haut et fort : Nous ne voulons pas payer pour les fraudeurs !

Malheureusement la tendance générale sur les lignes TER est paradoxalement à la suppression des chefs de bord (CdB) dans les trains, au profit de la création de « brigades de contrôle », intervenant dans les gares, sur des dispositifs filtrants, avant la montée dans le train, ou à la descente.

Nous vous l'avons déjà dit mais je vous le répète, nous sommes totalement opposés aux contrôles à quai ! **C'est une insulte que vous faites à vos clients qui sont en règle, et un coup d'épée dans l'eau, face aux fraudeurs !**

Je vais vous citer mon exemple personnel :

- Abonné annuel, je prends le TER tous les jours de la semaine, matin et soir, entre Metz et Luxembourg, soit 10 voyages/semaine, à raison de 10 mois et demie/an (j'enlève 7 semaines de vacances).
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, j'ai été contrôlé très exactement 11 fois dans le train, et une fois sur le quai, hier soir à la descente du train à Metz, précisément. Donc, en tout et pour tout, j'ai été contrôlé 12 fois en 10,5 mois, un peu plus d'un contrôle/mois.
- Ca nous donne donc 45 semaines, soit 450 voyages / 12 contrôles, soit 1 contrôle tous les 37,5 voyages.

J'en conclus que vos CdB, dont l'une des missions principales me semble être d'effectuer des contrôles à bord (nous sommes d'accord ?), accomplissent cette mission, une fois sur 37,5 voyages !

En tant que client SNCF, payant un abonnement, j'aimerais savoir pourquoi votre entreprise, qui dit avoir un problème avec le manque à gagner lié à la fraude, ne met pas en œuvre les moyens dont elle dispose (les CdB), pour améliorer **ce ratio de contrôle de 2,66%**, qui ne peut effectivement que conduire à la fraude, et donc à un manque à gagner ?

Nul n'est donc besoin de contrôles à quai ! Le personnel existant peut très bien accomplir la mission qui lui est fixée, quitte à être renforcé ponctuellement dans les trains, par des « brigades », et appuyés par la SUGE pour assurer leur sécurité, à condition d'être suffisamment investi/motivé par cette mission...

C'est votre job, d'obtenir ce résultat avec les moyens existants, et je le répète, il est hors de question pour nous, de cautionner les contrôles à quai, qui sont une insulte à vos clients « honnêtes » !

5. Le respect de la clientèle par le personnel de bord.

Dernier point mais pas des moindres, et là aussi, je me répète, la moindre des politesses, pour le CdB est de dire bonjour à ses clients, lors de sa ronde commerciale.

Or, cette marque élémentaire de politesse est encore plus rare que ladite ronde commerciale, pour ma part toujours, ronde commerciale 1 voyage/3, et « Bonjour » 1/5. On est loin, me semble-t-il, de ce que l'on est en droit d'attendre.

Enfin, la moindre des choses quand on arrive en retard, c'est de ce voir présenter des excuses, et si possible des explications (pour autant que le CdB soit informé des raisons du retard), par votre personnel. C'est devenu tellement rare, que cela finit à chaque fois par nous surprendre...

Je crois sincèrement que vous pouvez comprendre que ces quelques problèmes parmi d'autres, évoqués ci-dessus, sont de nature à nuire gravement à l'image et à la crédibilité de la SNCF, auprès de ses clients.

Des solutions assez simples existent, pour la plupart des problèmes listés, alors même que les conséquences actuelles de ces dysfonctionnements sont susceptibles d'avoir de graves conséquences pour vos clients. Assurément ces derniers ne comprendraient pas que vous ne preniez pas rapidement les mesures qui s'imposent, et cela n'irait pas dans le sens de l'apaisement de la colère des usagers, que j'ai maintes fois évoqué avec vous.

Nous attendons des mesures immédiates en ce qui concerne le volet « information clients et bulletins de retard », et sommes à votre disposition, pour discuter des mesures à prendre rapidement, sur les autres points listés.

Me tenant à votre disposition pour en échanger, je vous prie, Monsieur Weill, d'agréer en mon nom propre et celui de nos adhérents, l'expression de notre considération distinguée.

Henry Delescaut,

Secrétaire-général de l'AVTERML