



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

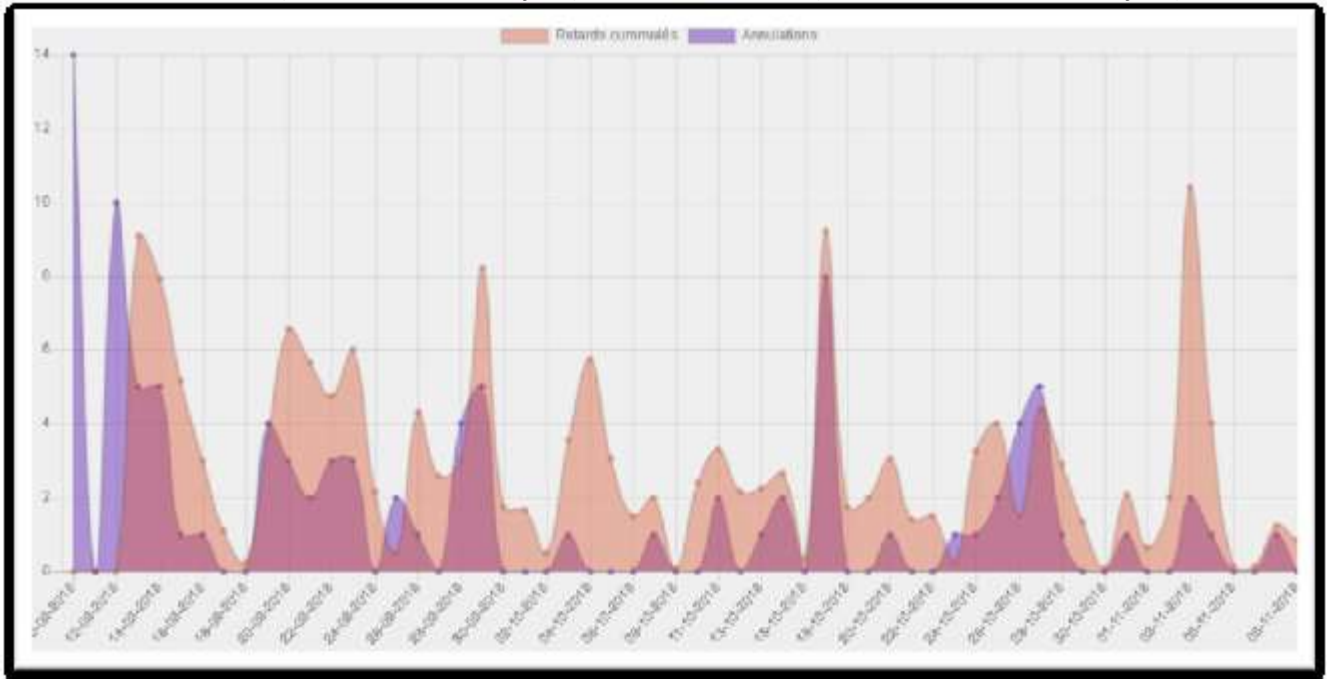
A l'attention de la région Grand-Est :

- 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 ?