

1

Monsieur le Président Directeur Général,

Je vous remercie pour votre invitation à cette rencontre, en mon nom propre et celui de nos adhérents.

Notre association est ouverte au dialogue et notre volonté est de faire avancer les choses sur la ligne 1 du TER Lorraine, entre Nancy et Luxembourg. Le moins qu'on puisse dire, c'est qu'il y a du boulot !

Il ne se passe en effet pas une semaine sans qu'il y ait des perturbations lourdes de conséquences pour les 10.000 abonnés quotidiens de cette ligne.

De plus, il faut malheureusement constater que les choses vont de mal en pis depuis plusieurs années, sans que la SNCF ne semble prendre conscience du problème...

Cette situation provoque un mécontentement croissant de la part de vos clients.

Du fait des derniers évènements dramatiques sur notre ligne (accident du 14/02 à Dudelange), ce mécontentement se mue en exaspération chez les usagers, exaspération que la direction régionale semble avoir du mal à saisir !

Je ne vais pas revenir ici sur l'échec constaté du cadencement, pour lequel on ne peut pas considérer que la SNCF soit responsable, dans la mesure où, d'une part, les moyens supplémentaires nécessaires à sa réalisation ne lui ont pas été donnés par la Région Lorraine, puis Grand-Est, et d'autre part parce que si quelques centaines de places supplémentaires ont été effectivement ajoutés en heures de pointe, cet effort a été ruiné par l'accroissement de 30% de la fréquentation de la ligne, intervenu entre la définition du projet « cadencement », et sa mise en œuvre définitive.

Je veux par contre évoquer avec vous certains points particulièrement importants, au regard de l'impact qu'ils ont sur la vie de vos clients, ou en raison de l'actualité :

### **1. Politique de communication clients de la DR Grand-Est**

Non-communication devrait on plutôt dire...

#### Sur les déclarations de M TETON lors d'une interview sur France Bleu :

Nous avons bien pris note des déclarations inadmissibles de M TETON, auxquelles nous souhaitons apporter un démenti des plus cinglants !

Monsieur TETON indique tout d'abord que « *Il y a zéro souci sur les sujets de sécurité pour l'ensemble de nos clients* »

**Le rapport d'enquête préliminaire publié le 21 mardi démontre que l'accident est dû, au moins en partie, à une défaillance technique et il y a donc bien, contrairement à ce que M TETON affirmait, un « souci de sécurité » !** Les usagers ont un peu l'impression de jouer à la roulette russe, chaque fois qu'ils prennent leur train en ce moment!

2 Monsieur TETON évoque également les conditions de la reprise des circulations, à partir du 13 mars, en ces termes : « *Le service est donc redevenu normal pour nos 10 000 clients quotidiens depuis le lundi 13 mars* » et « *La SNCF s'est attachée, depuis le 14 février, à communiquer chaque jour le plan de transport du lendemain... sur l'ensemble de nos médias : réseaux sociaux, application SNCF, site TER Lorraine ... Mais je considère que l'information était disponible vis-à-vis des clients chaque jour, même si ce n'était pas forcément à l'heure souhaitée. Globalement, sur l'ensemble de la crise, les clients ont pu avoir les informations dont ils avaient besoin pour voyager le lendemain.* »

La circulation n'est devenue normale que le 14 mars, à ceci près que sur les fiches horaires diffusées la veille, SNCF avait oublié de reporter les changements d'horaire pour travaux (qui étaient prévus avant l'accident du 14/02). Sachant que la plupart des trains partaient avec 2 à 3' d'avance sur l'horaire annoncé, nombreux sont les clients SNCF à avoir manqué leur train ce matin-là.

Sur l'information des voyageurs pendant cette période de perturbations :

Si des efforts notables de communication ont été faits par certains cadres de la direction régionale, ces efforts ont été ruinés par une cacophonie totale, entre le site TER Lorraine, @CFL Infos et l'appli SNCF qui donnaient des indications contradictoires.

La diffusion des informations sur les réseaux sociaux s'est souvent faite de manière trop tardive (quand on se lève à 4h30, pour partir au travail, on veille rarement jusque 22h, pour attendre un hypothétique plan de transport pour le lendemain matin). Il est en outre à souligner que dans le même temps, les CFL parvenaient à communiquer leur plan de transport vers 16h, 17h au plus tard, pour le lendemain...

Des communiqués officiels mais sans aucun timbre ou attache SNCF ont semé le trouble (diffusion par David DUPIN le 3 mars en fin de soirée d'un communiqué comme s'il s'agissait de quelque chose de non officiel).

**Le « Blog de ligne », est muet depuis le 1er février dernier**, alors même qu'il constitue l'outil de communication internet dédié avec les usagers de la ligne <http://maligne-ter.com/sillon-lorrain/>

L'essentiel de la communication sur l'évolution de la situation, et les possibilités de transports a été réalisée non pas par SNCF, mais par les usagers eux-mêmes, notamment par le biais du **fil Twitter @TER\_Metz\_Lux**, et celui de l'**@avtermel** !

**Nous avons fait le boulot de la SNCF, pendant 3 semaines, et M TETON ose se dire satisfait de la manière dont ses services ont communiqué ?**

**Sur un plan plus large nous interpellons la direction régionale depuis décembre 2015, au sujet du manque de communication, en réclamant notamment la mise en place d'un Community Manager, et d'un fil Twitter dédié et officiel (qui existe par ailleurs dans d'autres régions). A ce jour cette demande n'est pas satisfaite !**

## Sur le geste commercial de la SNCF et des CFL, suite à cette période de perturbations :

Quant au geste commercial de la SNCF, suite à ces perturbations, M TETON affirme « *Pour la SNCF, cet accident est survenu sur le territoire luxembourgeois. Il s'agit donc d'un cas de force majeure qui ne fait généralement pas l'objet d'une compensation, d'une indemnisation. Nous avons bien conscience de la situation difficile vécue par nos clients. C'est donc à ce titre et de façon exceptionnelle, que nous avons décidé d'une mesure commerciale...* »

Votre Directeur Régional est soit mal informé, ou alors il a la mémoire courte, dans tous les cas, cela mérite un rappel chronologique des faits :

3

o L'accident s'est produit le **14/02**, peu après 9 heures du matin. Les voies restent inutilisables et la circulation entre Thionville et Luxembourg interrompue jusqu'au dimanche **19/02** inclus.

**C'est le cas de force majeure évoqué par M TETON.**

o Le premier arrêt des circulations (**du 20 au 27/02**) était dû à **l'exercice du droit de retrait de certains cheminots**, et coordonné par les organisations syndicales. Pour rappel la circulation avait repris partiellement à partir du 27 février en soirée, après que la SNCF ait reçue des CFL des garanties écrites, sur la sécurité des installations.

o Le nouvel arrêt des liaisons en date de **mercredi 1er mars** entre Thionville et Luxembourg **a été décidé par la Direction Régionale de la SNCF, en concertation avec les organisations syndicales.**

o Cette situation a perduré **jusqu'au lundi 13 mars inclus**. Même si une reprise partielle a pu être constatée, **les temps de parcours moyens pour rejoindre Luxembourg ont été augmentés de 30 à 50 %.**

o Les clients de la SNCF ont dû, pour pouvoir se rendre à leur travail en temps et en heure, utiliser des moyens de substitution mis en place, en avançant leur départ et en reculant leur retour le soir.

**A ce titre ils ont engagé des frais** (carburant, covoiturage, parking, garde d'enfants notamment) et perdu en qualité de vie. Les heures de travail non prestées demeurent impayées ou doivent être rattrapées, certains se sont vu menacer de licenciements par leur patrons, excédés par les retards !

o **Tous ont vécu un stress important**, du fait de ces évènements.

**Au regard de ces éléments, le geste commercial de la SNCF et des CFL est jugé insuffisant par un grand nombre de clients de la SNCF.**

Nous vous présenterons d'ici quelques jours les résultats d'une enquête en cours auprès des abonnés de la ligne, qui vous permettra de réaliser quels sont les frais réellement engagés par vos clients, durant cette période.

Vous pourrez trouver le formulaire sur notre site internet [www.avtermml.com](http://www.avtermml.com). Nous vous remettons aujourd'hui un échantillon (les formulaires reçus pour la première journée d'enquête). A la question posée « êtes-vous satisfait du geste commercial, **100% ont pour l'instant répondu « Non satisfaisant »**

A titre subsidiaire, nous tenons à rappeler que la SNCF et les CFL sont assurées contre la perte d'exploitation, suite à un accident. Ces deux entreprises encaissent donc les abonnements, la SNCF continue à percevoir l'argent de la Région, et en plus elles sont toutes deux indemnisées par leurs assurances. En conclusion, le « geste commercial » ne leur coûte rien ! **Ce geste commercial de la SNCF doit être revu, en faveur des clients !**

**Nous considérons les déclarations de M TETON erronées et irrespectueuses envers les clients de la SNCF, abonnés de la ligne Nancy Luxembourg.**

La SNCF n'a manifestement pas saisi l'exaspération des voyageurs de cette ligne, qui au-delà des suites de ce dramatique accident, subissent au quotidien, retards, annulations et manque d'information de la part de SNCF, alors même que nous ne cessons d'interpeller SNCF sur la tension qui règne actuellement ! Je tiens à vous informer à ce propos, que j'ai saisi lundi dernier Monsieur le Préfet de la Moselle, du risque de trouble à l'ordre public, résultant de cette situation explosive.

## 4 2. *Autorisation d'accès aux TGV pour les abonnés TER Lorraine sur le tronçon Luxembourg-Metz*

Plusieurs TGV circulent le matin et le soir, entre Luxembourg et Metz, via Thionville, et inversement. Ces trains sont systématiquement aux 3/4 vides au départ de Luxembourg ville aux heures de pointe du soir, et à moitié vides au départ de Metz, aux heures de pointe du matin.

Parallèlement, les TER qui circulent sur le même tronçon, dans des tranches horaires proches, sont systématiquement bondés, et ce d'autant plus qu'ils sont très souvent en US.

Considérant que les TGV circulent sur ce tronçon normal de concert avec les TER, et qu'ils permettraient d'absorber une part non négligeable du flux de voyageurs (notamment le soir), qui ne peut être absorbé en raison des insuffisances du cadencement, considérant également que dans d'autres régions de France, l'accès aux TGV est autorisé aux voyageurs munis d'un abonnement de travail (Hauts de France, alors même que circulation sur VGV), **Nous vous demandons d'autoriser désormais tous les abonnés TER Lorraine sur la ligne 1, à emprunter les TGV sur le tronçon Luxembourg-Metz et inverse !**

Il n'y a aucun surcout pour l'exploitation TGV, puisque ces trains roulent pratiquement à vide sur ce tronçon, et permettrait de désengorger sensiblement nos TER, en heure de pointe. Il s'agirait de surcroit d'un moyen simple pour SNCF, de redorer quelque peu son blason...

Il y a quantité d'autres sujets à traiter, et nous comptons sur vous, pour que cette entrevue ne soit pas qu'une « opération de communication », mais qu'au contraire elle permette de continuer à construire une relation initiée avec la direction régionale.

Dans l'attente de réponses rapides, Monsieur le Président Directeur Général, je vous remercie de votre attention, en mon nom propre et au nom de nos adhérents.

Henry Delescaut, secrétaire-général de l'AVTERML