



**Comité Régional des Services de Transport**

**AUBE**

**RELEVÉ DE CONCLUSIONS**

**Réunion du 4 Octobre 2018 à 18h30**  
**Petit Salon de l'Hôtel de ville de Troyes**

DIRECTION DES  
TRANSPORTS  
ET DE LA MOBILITE

Service Offre de Transport  
et Territoires (SO2T)

Tél. : 03.26.70.66.85



*Le présent relevé de conclusions ne reprend pas l'intégralité des débats mais en présente une 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 Haute-Marne sont mis en ligne sur le site internet de la Région Grand Est.*

*La présentation est jointe en annexe du présent relevé de conclusions.*

Monsieur Jacques BEAUJEAN, Président du COREST de l'Aube, accueille les participants et les remercie de leur présence.

## **Présentation des orientations générales de la politique des transports**

Monsieur BEAUJEAN présente les chiffres clés de la mobilité sur le territoire de la Région Grand Est, en soulignant l'importance du budget consacré au transport et la priorité que la Région accorde aux mobilités.

Il évoque le développement des interconnexions et de l'intermodalité avec les transports scolaires et interurbains depuis la reprise par la Région Grand Est de cette compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Il rappelle la volonté de la Région de voir aboutir l'important projet d'électrification de la ligne 4, jusqu'à Troyes.

Il souligne que, malgré les améliorations récentes sur la qualité de service, des efforts restent encore à produire pour atteindre un niveau de qualité satisfaisant.

### **1. Vie des lignes régionales (plan de fiabilisation, point de conjoncture des lignes régionales)**

*Monsieur Léonard GIRAUD présente le plan de fiabilisation des circulations sur la ligne 4, les bilans de régularité du 1<sup>er</sup> semestre 2018, de trafic 2017 et des suppressions de circulation des lignes TER ferroviaires comprises dans le COREST de l'Aube lors des 6 premiers mois de 2018. Madame Dominique LAGARDE, présente ensuite ces données sur les lignes TER routières de l'Aube.*

*Monsieur GIRAUD précise que la fréquentation est en augmentation sensible le week-end, notamment depuis la mise en place de la tarification régionale à bord des TER, et que le rétablissement du niveau de qualité sur la ligne devrait prendre encore plusieurs mois.*

*Madame Véronique BAUMANN présente les données relatives à la liaison TransChampagneArdenne dont la fréquentation est globalement stable. Elle note toutefois une augmentation significative des ventes d'abonnements et billets Primo (usagers de moins de 26 ans) correspondant à l'application de la nouvelle tarification régionale.*

### **Les interventions des participants au COREST :**

- Madame Stéphanie COGNON s'interroge sur les modalités de calcul des données de régularité. Elle regrette notamment que ne soient pas intégrées les suppressions de trains dans ce calcul. Elle considère que les causes importent peu aux usagers et que seul compte le constat que le train ne roule pas normalement ou même pas du

tout. Le taux global de ponctualité ne semble pas correspondre au vécu de la majorité des usagers.

- Monsieur Vincent TETON énonce les trois principaux critères mesurés : la régularité des trains à 5 mn, les suppressions de circulation, et l'information voyageurs. Des actions différentes sont appliquées selon le type d'indicateur.
  - Monsieur Florian WEYER ajoute que la convention d'exploitation TER qui lie la Région Grand Est à SNCF prévoit notamment une différenciation des critères de suppression de trains et de régularité auxquels correspondent un niveau de pénalisation différente en cas de manquement. Il souligne qu'il est possible de présenter des données relatives à la ponctualité des trains dits « structurants » qui sont ceux qui sont les plus fréquentés afin de donner une vision plus proche de la perception de la majeure partie des usagers.
- Un usager interroge la SNCF sur les différents motifs des dysfonctionnements touchant les trains de la ligne 4 et souhaite savoir si des problèmes comparables ont été constatés sur des types de matériel semblables.
    - Monsieur GIRAUD souligne que les causes sont multiples, avec notamment un nombre important de causes externes (ne relevant pas directement de la responsabilité de SNCF) qui alourdissent encore la tâche des techniciens, dont la charge de travail est déjà importante compte tenu des problèmes liés au matériel.
    - Monsieur WEYER explique que le manque actuel de fiabilité des Coradia Liner constitue pour la Région une mauvaise surprise, d'autant moins prévisible que le modèle de base Regiolis est très fiable.
  - Madame COGNON rappelle que pendant près d'un an, de nombreux retards ont été le fait de problèmes d'accroche de rames en gare de Troyes et souligne l'inconfort généré par la circulation d'une rame au lieu de deux en raison du nombre important de voyageurs par rapport au nombre de places offertes.
    - Monsieur TETON, précise que ces difficultés de « coupes – accroches » des Coradia Liner sont liées à des cartes informatiques défectueuses et que le traitement de ce problème en lien avec le constructeur est effectivement long. Il rappelle que la Région Grand Est a été la première à mettre ces trains en service. De ce fait, elle est également la première à expérimenter les désagréments liés au lancement de cette nouvelle série de matériel.
  - Un usager s'interroge sur la signification des causes « absence de conducteur », et « sortie tardive du dépôt » parmi les motifs de dysfonctionnement.
    - Monsieur GIRAUD note que les réserves de conducteurs ne peuvent pallier toutes les absences imprévues (difficultés d'acheminement des conducteurs au départ des trains, maladies...). Il souligne néanmoins que la ligne est moins touchée que d'autres.  
Concernant les sorties tardives de dépôts, celles-ci s'expliquent par la charge de travail demandée aux agents du Technicentre avec notamment le changement de version informatique des cartes équipant les Coradia Liner, qui peut entraîner un retard dans les opérations et des difficultés à effectuer le trajet du Technicentre Est Européen à la gare de l'Est.

- Monsieur Claude VITTENET souhaite savoir si la Région Grand Est dispose toujours bien de 19 rames Coradia Liner.
  - Monsieur WEYER répond par l'affirmative et fait remarquer que la Région a anticipé le besoin de matériel supplémentaire en commandant 5 nouvelles rames dont 2 seront livrées au cours du premier trimestre 2019. Il précise que cette commande, qui devrait permettre de fiabiliser l'offre, représente un investissement d'environ 60 millions d'euros.
  
- Madame COGNON soulève le problème de l'information en situation perturbée avec une multiplicité des canaux d'information dont les données peuvent être différentes. Elle considère que l'extension des zones géographiques d'intervention des techniciens devrait impliquer une augmentation du nombre d'agents et qu'il est nécessaire de comparer le coût du recrutement de personnel avec le coût de la mauvaise qualité de service (baisse du nombre d'usagers, interventions curatives, communication...).
  
- Monsieur Anthony SIMON, s'interroge sur l'application de la tarification Grand Est aux cars TER Troyes / St Florentin – Laroche-Migennes et aux trains TER Troyes / Dijon.
  - Monsieur WEYER explique que le sujet de tarification inter-régionale reste à traiter et qu'il nécessite un accord de réciprocité avec la Région Bourgogne-Franche-Comté. A défaut, c'est la tarification nationale qui s'applique.
  
- Monsieur Anthony SIMON, souhaite que la tarification Presto soit proposée à bord du TransChampagneArdenne qui est un moyen de connecter Troyes à Châlons-en-Champagne et Reims et ainsi au reste de la Région Grand Est sans passer par Paris.
  - Monsieur WEYER signale que la volonté de la Région est de déployer l'ensemble de la tarification régionale sur le TransChampagneArdenne mais souligne qu'il convient d'attendre le renouvellement du contrat pour ne pas modifier l'équilibre de la délégation de service public actuelle.
  
- Monsieur Gérard COLLARD, regrette le manque de notoriété de cette ligne permettant de se rendre à Reims. De même, il estime que peu de gens ont connaissance des liaisons routières existantes dans le secteur de Nogent-sur-Seine et Romilly-sur-Seine.
  - Monsieur BEAUJEAN prend bonne note de cette remarque sur la qualité de la communication sur les possibilités de transports offertes.
  
- Monsieur Dominique THOMAS, souligne qu'un effort supplémentaire doit être fait pour mieux communiquer vers les usagers qui ne sont pas des abonnés, et notamment vis-à-vis des touristes. Il estime qu'il n'est pas possible d'assurer un service de qualité lorsque le guichet est aussi régulièrement fermé de façon inopinée et lorsque les automates connaissent de fréquents problèmes de fonctionnement comme c'est le cas à Nogent-sur-Seine. Il signale également le mauvais positionnement de cet automate sur lequel les reflets du soleil ne permettent pas toujours une lecture aisée.  
Il regrette la fermeture de la salle d'attente le matin avant le passage du premier train et le soir avant le passage du dernier train.

- Monsieur Philippe MERCIER signale la fermeture simultanée du guichet et le bâtiment voyageurs à Vendeuvre-sur-Barse. Il regrette l'absence de personnel dans cette gare pourtant accessible et s'interroge sur son impact potentiel sur la desserte de Vendeuvre-sur-Barse par des trains en unités multiples.
  - Monsieur GIRAUD répond qu'il n'y a pas d'impact sur les dessertes de Vendeuvre. En effet, SNCF a mis en place une procédure permettant l'accueil des « voitures hors quais » (VHQ) pour les arrêts à Vendeuvre où les quais sont trop courts pour accueillir deux Coradia Liner.
  
- Madame COGNON estime indispensable d'avoir un accueil minimum dans les gares et souligne le souhait partagé par de nombreux voyageurs de pouvoir disposer d'un contact humain en gare. Elle s'inquiète de la réduction de la durée d'ouverture du guichet à Nogent-sur-Seine, mais aussi à Troyes. Elle souligne que les absences de personnel au guichet de la gare de Nogent-sur-Seine renvoient une mauvaise image de la SNCF.
- Monsieur VITNET fait également part de son inquiétude quant à la fermeture du Bureau d'Information et de Réservation en gare de Troyes, qui constitue une régression en termes de qualité de services.
  - Monsieur TETON rappelle qu'il est possible d'obtenir un contact avec un interlocuteur par téléphone via contact TER. Il souligne également le développement de plusieurs canaux de communication, d'information et de distribution, notamment au travers de l'application SNCF. Il note enfin que SNCF souhaite que l'acte d'achat se fasse le plus en amont possible du voyage et que l'opérateur doit se préparer à l'ouverture à la concurrence en optimisant ses moyens.
  
- Madame COGNON rappelle que le train doit rester accessible à tous, et que tout le monde n'a pas de compte twitter, ou d'application numérique. Elle souligne également le problème des différences d'information entre les différents supports.
- Un usager signale à titre d'exemple que lors d'un accident à un passage à niveau durant l'été précédent, la présence, dans un premier temps, d'un agent en gare de Nogent avait permis de délivrer une information et de trouver des solutions alternatives aux déplacements des usagers présents, ce qui n'était pas le cas plus tard, lorsqu'il n'y avait plus d'agent en gare, où les informations ont été relayées tant bien que mal par d'autres usagers.
  - Monsieur TETON estime que l'accessibilité du train à tous passe justement par une présence de la SNCF sur l'ensemble des canaux. Il précise, par ailleurs, que l'information sur twitter répond à une demande des usagers. Il souligne la progression de la qualité de l'information sur différents supports. Néanmoins l'information à distance peut être limitée par les infrastructures de télécommunication (avec notamment des zones blanches dans le secteur de Nogent-sur-Seine). Il signale que dans ce type de cas, un agent d'astreinte se déplace.
  
- Monsieur Pierre DUFERT regrette la dégradation du service public depuis une vingtaine d'années avec des dysfonctionnements de plus en plus fréquents et des interlocuteurs de moins en moins présents face aux usagers. La priorité du critère économique sur la qualité de service conduit, selon lui, à une absence de personnel là où il y a pourtant des besoins. Il estime notamment préoccupant que les réserves de personnel sur la ligne se concentrent à Paris Est plutôt que dans le Grand Est, et

considère que la Région Grand Est doit également se soucier de l'emploi sur son territoire.

- Monsieur TETON précise que le fonctionnement de la SNCF répond à un mode différent selon le type d'activité : TER, TGV ou autres. Il rappelle que dans le cadre du TER, un contrat, encadrant l'offre de services offert aux voyageurs, lie l'exploitant ferroviaire à la Région Grand Est. Il souligne que SNCF Mobilités s'efforce de s'adapter aux besoins dans un monde ouvert, et que l'exploitant est contraint dans son organisation notamment par le déploiement d'agents volontaires pour être présent au bon endroit et au bon moment.
- Madame COGNON souligne la différence importante de prix payés par les voyageurs de Longueville avec ceux de l'ensemble du Grand Est, et regrette l'insuffisance de places offertes sur les trains empruntés par ces abonnés. Elle s'interroge sur l'adéquation entre les compositions de trains et les besoins, et souhaite savoir qui décide de ces capacités.
  - Monsieur TETON explique qu'en conception du service, c'est la Région Grand Est qui arbitre sur les capacités offertes sur les trains, mais qu'en adaptation opérationnelle, SNCF dispose de toute latitude pour adapter ces compositions.
  - Monsieur WEYER précise que la Région Grand Est a demandé que les trains desservant Longueville circulent en unité double.
- Un usager souhaite savoir si la Région Grand Est peut demander la priorité de ses trains en Région Parisienne par rapport au RER.
  - Monsieur WEYER répond qu'il n'existe a priori pas de règles de priorités de ce type.
  - Monsieur GIRAUD confirme en précisant que la seule règle en œuvre est celle de la priorité donnée au train qui respecte son horaire.
  - Monsieur TETON précise que les priorités sur le réseau ferroviaire ne s'achètent pas.
- Madame COGNON fait part de son mécontentement quant aux modalités d'indemnisation des usagers par la SNCF en particulier pour ce qui concerne les abonnés hebdomadaires exclus du champ d'indemnisation.
  - Monsieur TETON souligne qu'il s'agit d'un processus harmonisé au niveau national et qui s'impose à TER Grand Est.
- Un usager interroge la SNCF sur les différences de prix constatées entre les différents canaux de distribution.
  - Monsieur TETON répond que le sujet a bien été identifié et a fait l'objet d'un traitement sur les différents supports.

## **2. Travaux sur le réseau ferroviaire (chantiers 2018 – 2019)**

*Monsieur Patrick KERGUIGNAS pour SNCF Réseau présente ensuite les travaux réalisés cette année, les travaux à réaliser en 2018 et 2019.*

- Monsieur BEAUJEAN précise que les modalités d'organisation de la desserte de substitution durant les travaux du tunnel des Bouchots durant 6 semaines au cours de l'été 2019 (du 13 juillet au 24 août 2019) fera l'objet d'un atelier de travail spécifique et invite les participants à s'y inscrire à l'issue de la réunion.

### **3. Projets gare**

*Monsieur Florent BALLANFAT présente les projets relatifs aux gares de l'Aube (Troyes, Romilly-sur-Seine et Nogent-sur-Seine)*

### **4. Evolution de l'offre de transport**

- **Bilan SA 2018**
- **Principales évolutions au SA 2019**
- **Perspectives SA 2020**

*La Région présente le bilan des modifications de desserte au service annuel 2018, les évolutions pour le service annuel 2019, ainsi que les perspectives pour 2020.*

#### **Les interventions des participants au COREST :**

- Monsieur Jean-Claude DECLERQ, signale que la CGT Cheminots a proposé la desserte du lycée de Saint-Pouange par la ligne TER routière Troyes – Laroche-Migennes.
  - Monsieur BALLANFAT souligne que cette proposition est prise en compte et qu'une telle desserte pourrait être mise en œuvre à la rentrée 2019 à l'occasion de la refonte des offres interurbaines et du périmètre de Troyes Champagne Métropole.
- Monsieur Sébastien CHEVRY s'inquiète de la réduction du nombre de trains directs Paris / Dijon.
  - Monsieur BALLANFAT précise que le nombre de relations demeure inchangé même si dorénavant un plus grand nombre d'entre elles nécessite une correspondance à Culmont-Chalindrey.

### **3.Points spécifiques au COREST**

- **Actualités des transports scolaires et interurbains**
- **Investissements Régionaux**
- **Système d'Information Multimodal : VITICI**
- **Inscription en ligne**

*La Région précise que le présent relevé de conclusions ainsi que la présentation seront mis en ligne sur le site de la Région Grand Est. Elle invite également les personnes intéressées à s'inscrire en ligne pour la prochaine réunion du COREST qui devrait se tenir à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2019.*

- Un usager s'interroge sur les modalités de la préparation de la Région à l'ouverture à la concurrence, et souhaite savoir si le cahier des charges de la Région comprendra un critère de présence humaine.
  - Monsieur WEYER confirme qu'il s'agit pour les services de la Région de répondre à une demande des élus régionaux en vue d'une expérimentation à l'horizon 2022, ce qui nécessite un travail de 3 ans en amont pour identifier les lots et préparer un appel d'offres pour le premier semestre 2020. Il signale que l'objectif est d'améliorer le service à un meilleur coût mais que ce travail se fait conjointement avec SNCF. Il rappelle également que la ponctualité dans le Grand Est est meilleure qu'en Allemagne et que l'ouverture à la concurrence sur 10% du réseau ne doit pas conduire à remettre en cause le bon fonctionnement de l'ensemble du TER Grand Est. Concernant les critères du cahier des charges, ils devront nécessairement intégrer une réflexion pour trouver le bon équilibre entre le niveau de service et le nombre de trains, dans la mesure où la contrainte économique, pesant sur la Région, est de plus en plus forte.
- Monsieur VITTENET souhaite savoir à quoi équivaut 10% du Réseau Grand Est en termes de volume de trains.
  - Un agent SNCF précise à titre d'exemple que l'offre de la ligne 4 représente à elle seule plus de 10 % de l'offre TER.
  - Précisions apportées hors COREST : La convention TER a prévu une expérimentation à l'ouverture à la concurrence dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021 sur 10% du Réseau soit un volume équivalent à 3 millions de trains.kilomètres annuels.

Les points à l'ordre du jour étant épuisés, Monsieur BEAUJEAN remercie les participants et clôt la réunion.

## **ANNEXE**

### **Liste des présents/excusés du COREST Aube (selon la liste d'émargement)**

#### **Présidence du COREST :**

M. Jacques BEAUJEAN, Président du COREST Aube, Maire adjoint de Romilly-sur-Seine.

#### **Elus et leurs représentants :**

Mme Valerie BAZIN-MALGRAS, Députée de l'Aube  
M. Marc SEBEYRAN, Vice-président de la Région Grand Est, Maire-adjoint de Troyes  
Mme Annie DUCHENE, Conseillère régionale Grand Est  
M. Jean-Pierre REGAZZACCI, Maire-adjoint de Nogent-sur-Seine  
M. Dominique THOMAS, DGS de Nogent-sur-Seine

#### **Associations et usagers :**

M. Claude VITTENET, Vice-président de la l'Association Pour la Modernisation de la ligne Paris – Bâle (AMPB)  
Mme Stéphanie COGNON, Usagère  
M. Adrien MOREAU, Usager  
M. Anthony SIMON, Usager  
M. Michel LAPEYRE, Usager

#### **Les Courriers de l'Aube (Ligne TransChampagneArdenne : Troyes – Reims) :**

Mme Véronique BAUMANN, Responsable Marketing Transdev Les Courriers de l'Aube

#### **SNCF Mobilités - TER :**

M. Vincent TETON, Directeur Régional SNCF Grand Est  
M. Léonard GIRAUD, Responsable des lignes Paris – Grand Est  
Mme Dominique LAGARDE, Responsable territoriales TER Haute-Marne  
M. Nicolas BRAUD, Directeur-Adjoint ESV Champagne-Ardenne  
Mme Blandine BARANZINI-GOUHENANT, TER Grand Est

#### **SNCF Réseau :**

M. Pascal THORENS, Directeur Pôle Clients et Services à la Direction Territoriale Grand Est  
M. Patrick KERGUIGNAS, Gestionnaire de capacité et ordonnancement travaux Champagne-Ardenne

#### **Personnel de la SNCF et représentants des organisations syndicales :**

M. Philippe MERCIER, Secrétaire du CE SNCF  
M. Sébastien CHEVRY, CGT Cheminots Troyes – Chaumont  
M. Jean-Claude DECLERCQ, CGT Cheminots  
M. Pierre DUFERT, CGT Cheminots

#### **Autres organisations :**

M. Dominique VIAULT, DDT de l'Aube  
M. Philippe COUTURIER, Société IVECO

Mme Maïté RETYNA, Société MBS  
M. Gérard COLLARD, FNTV Aube  
Mme Evelyne DUBOIS, FNTV Aube  
M. Jean-François LAVILLE, Journaliste au JHM.

**Région Grand Est :**

M. Florian WEYER, DGA Mobilités Région Grand Est  
M. Christophe BRASS, Chargé de missions, SO2T  
M. Florent BALLANFAT, Chargé de mission, SO2T  
M. Dominique JOSSE, Assistant, SO2T

**Excusés :**

M. David VALENCE, Vice-président en chargé des Mobilités et Infrastructures de Transports de la Région Grand Est.