



Comité Régional des Services de Transport

AUBE

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Réunion du 6 Juin 2019 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 Aube 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 Valéry DENIS, Vice-président de Troyes Champagne, accueille les participants et souligne l'implication de Troyes Champagne Métropole dans les problématiques de mobilité avant de repasser la parole à Monsieur Jacques BEAUJEAN, Président du COREST de l'Aube, qui remercie la Ville de Troyes pour la mise à disposition du Petit Salon de l'Hôtel de Ville pour cette réunion.

Présentation des orientations générales de la politique des transports

Monsieur Jacques 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 rappelle que la Région s'est pleinement investi dans la gestion des transports interurbains et scolaires et a engagé avec un travail de convergence de l'ensemble des réseaux dorénavant dénommés Fluo Grand Est.

Il relève l'importance pour le territoire du projet d'électrification de la ligne 4, jusqu'à Troyes et précise que les travaux ont commencé et se poursuivront pendant plusieurs années avec un fort impact cet été pour les voyageurs du fait de la coupure des circulations en raison des travaux du tunnel des Bouchots du 12 juillet au 24 août 2019.

Les interventions des participants au COREST :

Madame Evelyne DUBOIS, Secrétaire régionale de la FNTV, se fait le relai de l'inquiétude de certains transporteurs qui souffriraient de retards de paiement sur des services effectués depuis le début de l'année 2019.

- La Région indique que le problème est identifié et que tout est mis en œuvre pour procéder aux règlements dans les meilleurs délais.

1. Vie des lignes régionales (baromètre qualité, point de conjoncture des lignes régionales)

Monsieur Léonard GIRAUD, Directeur des Lignes Paris Grand Est présente le baromètre qualité développé à la demande du Président Jean ROTTNER sur 8 lignes structurantes du TER Grand Est, dont la ligne 4. Il présente également les bilans de régularité de 2018 au 1^{er} trimestre 2019 et des suppressions de circulation des lignes TER ferroviaires comprises dans le COREST de l'Aube sur cette période.

Au sujet des données de trafic en 2018, il souligne l'impact positif de l'extension de la tarification Grand Est aux liaisons avec Paris dès septembre 2018 sur l'évolution des ventes de cartes et abonnements Primo et Presto, qui ont permis de réduire le coût des transports

pour de nombreux usagers. Il présente ensuite ces données sur les lignes TER routières de l'Aube.

Madame Carine LOURDELET-BALTAZART, Responsable des sites de Troyes et Reims de Transdev, présente les données relatives à la liaison TransChampagneArdenne Troyes / Châlons-en-Champagne / Reims dont la fréquentation a progressé en 2018.

Les interventions des participants au COREST :

- Madame Stéphanie COGNON constate que les tarifs pour les abonnés entre Troyes et Nogent-sur-Seine n'ont pas diminué.
 - Monsieur Marc GIRAUD, Chef du Service Offres de Transport et Territoire de la Région Grand Est, indique que les abonnés sur cette liaison bénéficiaient déjà de la tarification Grand Est.

- Madame Léa MONTELLA considère que la suppression de la « garantie voyageurs » autrefois en vigueur dans les trains d'équilibre du territoire (TET) a occasionné une perte financière en l'absence de dédommagements prévus par la SNCF en cas de retards importants.
 - Monsieur Jacques BEAUJEAN rappelle néanmoins que la baisse des tarifications sur les abonnements constitue la base de comparaison pertinente pour les coûts des trajets.

- Madame Stéphanie COGNON regrette la fin de la gratuité du stationnement à proximité de la gare de Troyes qui aura pour effet, une augmentation des coûts de transports pour les usagers.
 - Monsieur DENIS rappelle l'investissement pour la création du Pôle d'Echange Multimodal (PEM) de Troyes et signale qu'il existe peut-être un arrangement à trouver avec la Région et la SNCF afin de proposer une offre combinée « stationnement / abonnement de train ».
 - La Région prend acte de cette proposition et un travail partenarial sera engagée.

- Monsieur Anthony SIMON s'interroge sur les causes de la réduction du nombre de « petits prix TER » proposés sur la ligne 4 estimant qu'il pourrait pourtant s'agir d'une réponse adaptée pour permettre le remplissage de trains moins fréquentés, comme le premier du matin pour Dijon et le dernier du soir au retour de Dijon.
 - Monsieur Marc GIRAUD, répond qu'effectivement la tarification peut-être un outil efficace pour réguler la fréquentation des trains, et souligne que de nombreux trains sont déjà bien remplis notamment entre Paris et Troyes ce qui peut conduire à limiter l'accès aux « petits prix TER ».

- Une abonnée s'interroge sur les causes des difficultés rencontrées sur la ligne 4.
 - Monsieur Léonard GIRAUD souligne que la principale cause des retards et suppressions de trains est liée au matériel, mais note que depuis quelques mois, notamment du fait de la mise en service de 2 des rames Coradia supplémentaires commandées par la Région Grand Est, le plan de transport

est tenu. Il indique à titre d'exemple, que les soucis récents liés aux fermetures de portes sont en passe d'être réglés.

- Madame Stéphanie DOMMANGE, Directrice Régionale SNCF Grand Est, insiste sur le niveau de service initialement bas sur cette ligne qui a nécessité la mise en place d'un plan de fiabilisation comportant différentes mesures à court et moyen terme, dont les premiers effets se font sentir. Pour illustrer les pistes de travail mis en œuvre concernant le matériel, elle cite l'augmentation du stock de moteurs disponibles pour pallier aux éventuelles défaillances des Coradia Liner de façon plus réactive.
- Madame Stéphanie COGNON s'interroge une nouvelle fois sur la cohérence des données présentées avec le vécu des usagers et souhaite qu'une personne de la SNCF emprunte l'ensemble des trains pour objectiver le constat fait par les voyageurs. Elle attire l'attention des participants sur la question des sorties tardives de dépôt pour lesquels des retards sont annoncés et aboutissent parfois à des suppressions de trains qui ne seraient pas, selon les usagers, comptabilisées en tant que telles.
 - La présentation des données issus du baromètre qualité sur les trains structurants, qui sont les trains les plus fréquentés, semble mieux correspondre aux ressentis des usagers.
 - Monsieur Léonard GIRAUD signale sa disponibilité pour organiser une rencontre avec les abonnés en leur présentant plus finement les données,
- Plusieurs usagères font également état de problème d'affichage, en avril, des horaires d'un train à 7h48 alors que ce train repartait en réalité à 7h41 laissant ainsi parfois des voyageurs sur le quai.
- Un abonné s'étonne de la composition des trains au départ de Paris Est à 17h12 et 18h42 qui sont régulièrement assurés en unité simple alors que des trains Vallée de la Marne, sont parfois assurés avec 2 Regiolis. Des usagers s'étonnent de cette priorisation alors que les Regiolis ont été transféré à la Région Grand Est pour assurer la desserte de la ligne 4 en 2017.
 - Monsieur Léonard GIRAUD signale que la SNCF cherche à assurer les compositions prévues en conception et validées avec la Région Grand Est, mais que dans la gestion opérationnelle, notamment pour des questions d'aléas de maintenance, il est parfois nécessaire de modifier les compositions. Il rappelle que l'objectif de SNCF Mobilités est de sortir du mode transitoire pour la gestion du plan de transport pour assurer le service dans les conditions prévues, ce qui est rendu possible par les commandes de matériels supplémentaires par la Région, les livraisons des deux premiers Coradia Liner et les sorties d'atelier de rames jusqu'ici immobilisées.
- Monsieur Dominique THOMAS, Directeur Général des Services de Nogent sur Seine, souligne que les nombreux retards sur la ligne 4 constituent des facteurs de stress importants pour les usagers.
 - Monsieur Léonard GIRAUD rappelle que la situation se redresse progressivement malgré une phase des difficultés dues aux limitations temporaires de vitesse liées à un effondrement de talus aux abords du tunnel des Bouchots en février–mars qui a fait perdre 8 points de régularité aux trains de la ligne 4.
 - Concernant cet épisode, Madame Stéphanie COGNON regrette la médiocre communication sur ces ralentissements avec un numéro

d'appel qui renvoyait au fil d'information twitter qui n'est pas accessible à tous.

- Monsieur Léonard GIRAUD précise qu'une communication sur le sujet a été faite dans les Newsletters envoyés par la SNCF.
- Madame Léa MONTELLA regrette le manque de précision de l'information transmise aux usagers TER alors que les usagers de la ligne P du Transilien qui ne sont pas directement accessibles à d'autres. Elle s'interroge sur les possibilités de communication avec le contrôleur lorsqu'il se trouve sur une autre rame, ce qui peut s'avérer problématique en cas de malaise d'un passager, comme elle a pu en faire l'expérience surtout lorsque le réseau téléphonique est indisponible.
 - Monsieur Léonard GIRAUD (SNCF) rappelle que les contrôleurs changent régulièrement de rames lors des arrêts en gare.
 - Monsieur Marc GIRAUD (Région Grand Est) réaffirme le besoin d'une information fiable en temps réel dont les contrôleurs peuvent se faire le relai puisque les trains de la ligne 4 bénéficient d'un accompagnement systématique.
- Madame Stéphanie COGNON s'interroge sur les difficultés de la SNCF à fiabiliser l'information tant en termes de cohérence entre les différents supports que de délais de communication.
 - Madame Stéphanie DOMMANGE explique ces difficultés par la mise en place successive de supports d'information qui ne sont pas liés et dont les délais d'alimentation en données sont différents. Elle souligne le travail de la SNCF pour unifier ces systèmes d'information avec un processus de saisie d'une seule source dans le cadre de son programme d'information voyageurs *First* qui est opérationnel depuis avril.
- Madame Léa MONTELLA fait part de son mécontentement quant à la fermeture de la gare de Nogent-sur-Seine notamment le matin qui empêche l'accès aux écrans à l'intérieur, mais également qui ne permet pas de se mettre à l'abri si les conditions météorologiques l'imposent.
- Madame Stéphanie COGNON estime indispensable de pouvoir disposer d'un contact humain en gare.
- Monsieur Dominique THOMAS rappelle que la mairie de Nogent-sur-Seine a proposé une personne avec un profil de sécurité pour assurer l'ouverture de la gare.
 - Madame Stéphanie DOMMANGE signale que la branche Gares et Connexions de la SNCF travaille sur le sujet afin de proposer un système automatisé d'ouverture et de fermeture de la gare.
- Monsieur Anthony SIMON regrette le manque de communication autour des cars interurbains et notamment TER. Il regrette que le manque d'attractivité de la ligne Troyes / Saint-Florentin / Laroche-Migennes du fait de temps de parcours particulièrement longs et de correspondances qui ne sont pas possibles. Il estime dommageable que ce soit la tarification nationale qui s'applique et non la tarification régionale Primo et Presto sur l'ensemble de cette ligne qui relie le Grand Est à la Bourgogne - Franche-Comté.

Il souhaiterait une harmonisation de la gamme tarifaire dans l'ensemble des cars régionaux et que les informations sur les horaires du Réseau de l'Aube soient disponibles directement sur le système d'information Fluo

- Madame Evelyne DUBOIS s'interroge sur les moyens de faire connaître l'offre routière interurbaine qui reste largement méconnue y compris par des élus dont les collectivités sont pourtant desservies.
 - Madame Agnès BOBROWSKI, Chargée de missions des politiques financières et organisation de l'offre réseaux, Région Grand Est, informe les participants au COREST de la relance des marchés du réseau de l'Aube pour la rentrée 2019 et d'un travail en cours en vue d'une uniformisation de la tarification et de l'information, avec comme objectif également de rendre disponible les informations horaires sur les principales lignes interurbaines de l'Aube. Elle signale que ces lignes régulières seront requalifiées, mais resteront ouvertes à tous.
- Monsieur Anthony SIMON estime que la liaison TransChampagneArdenne dispose d'un énorme potentiel puisqu'elle peut permettre l'accès au réseau TER Grand Est via Châlons-en-Champagne et Reims notamment à condition que les correspondances soient possibles avec les trains pour Nancy et Strasbourg notamment.

Il juge néanmoins que le confort sur cette ligne n'est pas suffisant et regrette que la tarification Grand Est Presto ne soit pas valable à bord des cars.

Il souhaiterait que cette ligne soit mieux mise en valeur notamment sur le site Fluo.eu qui semble ne pas délivrer l'information concernant le TransChampagneArdenne, mais également sur le site SNCF (A noter : ces informations sont néanmoins disponibles sur le site TER Grand Est).

2. Travaux sur le réseau ferroviaire (chantiers 2019, 2020 et 2021)

Monsieur Patrick KERGUIGNAS, pour SNCF Réseau, présente ensuite les travaux réalisés cette année, les travaux à réaliser en 2019, 2020 et 2021 et notamment ceux liés à l'électrification de la ligne Gretz - Troyes .

- Monsieur Jacques 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) ont fait l'objet d'un atelier de travail spécifique qui s'est réuni à 3 reprises en présence de plusieurs personnes présentes à la réunion du COREST (élus, usagers et cheminots).
- Un plan de transport de substitution entre Paris et chacune des gares de l'Aube et au-delà de Chaumont est présenté avec d'importants allongements de temps de parcours. Les fiches horaires durant la période des travaux sont disponibles sur le site TER Grand Est et reprennent l'ensemble du plan de transport y compris pour les relations intra-régionales.
 - Des abonnés salariés du groupe Soufflet après consultation de ces horaires estiment qu'il leur sera nécessaire de se déplacer en covoiture.
 - Monsieur Daniel GIN rappelle que ces salariés ont été consultés pour construire une offre car adaptée.
 - Monsieur Jacques BEAUJEAN demande à Monsieur Daniel GIN de reprendre contact avec ces usagers pour retravailler sur ce sujet.

- Madame Léa MONTELLA demande à ce que les abonnés puissent suspendre leur abonnement en juillet et en août.
- Madame Stéphanie COGNON souhaite savoir quelles mesures seront prises pour les abonnés y compris les détenteurs d'abonnements mensuels.
 - La Région Grand Est demande à SNCF Mobilités d'assouplir les règles de suspension des abonnements pour permettre aux usagers informés tardivement de prendre leurs dispositions.
- Bien qu'ils estiment que ces travaux doivent se réaliser, plusieurs usagers s'inquiètent de l'offre proposée et des allongements de temps de parcours qui en découlent, dont l'impact sera très important sur leur vie personnelle et professionnelle. Certains craignent pour leurs emplois et demandent si la SNCF prévoit d'informer les employeurs des conséquences de ces travaux. Plusieurs d'entre eux s'interrogent sur la pertinence de ce plan de transport de substitution, et se demandent si une offre routière directe de Troyes à Paris ne serait pas plus intéressante ou si un passage par Sens ne serait pas plus favorable.
 - Monsieur Valery DENIS intervient dans le débat pour rappeler qu'à l'occasion des travaux du groupe de travail, Troyes Champagne Métropole et la Ville de Troyes avaient demandé à la Région Grand Est et la SNCF d'examiner des alternatives au passage par Châlons-en-Champagne. Ces pistes ont donc bien été explorées mais le résultat des études n'était pas concluant avec des temps de parcours équivalents à celui du passage par Châlons, mais avec une difficulté technique majorée notamment du fait d'un changement de Région et de gare d'arrivée en ce qui concerne le passage par Sens et une fiabilité non garantie de l'offre directe vers Paris Est notamment en heure de pointe.
 - Monsieur Léonard GIRAUD propose aux usagers qui le souhaitent des temps d'échange pour leur présenter les études réalisées.
 - Monsieur Jacques BEAUJEAN rappelle la disponibilité de la Région et de la SNCF pour réétudier ce qui peut l'être et affiner, le cas échéant, certaines solutions.
 - Madame Stéphanie DOMMANGE prend bonne note des demandes des abonnés et souligne l'importance des travaux pour l'avenir de la ligne mais également la pertinence démontrée du mode de transport ferroviaire pour assurer les déplacements quotidiens de milliers de voyageurs notamment vers Paris.
 - Madame Stéphanie COGNON espère une meilleure réactivité du centre de relations clients qui a dû faire face à une surcharge de travail en début d'année. Elle signale toutefois le cas d'une personne dont le traitement du dossier est en attente depuis 6 mois.
- Un usager s'interroge sur l'adaptation de la capacité des cars au trafic, se souvenant des difficultés de gestion des cars durant le week-end de Pâques où des incidents ont même parfois éclaté.

- Le dimensionnement des cars a été travaillé en se basant sur des comptages récents de façon à permettre la prise en charge de l'ensemble des voyageurs qui les emprunteront.

3. Projets gare

Monsieur Valery DENIS présente les travaux du PEM de Troyes et Monsieur Jacques BEAUJEAN ceux du PEM de Romilly-sur-Seine.

- Madame Stéphanie COGNON s'inquiète de l'accès au nouveau parking de Troyes avec des risques d'embouteillage à l'arrivée et au départ aux horaires de passage des trains.
 - Monsieur Valery DENIS répond que cette dimension a été prise en compte avec une 3^{ème} voie de sortie sur le boulevard Carnot qui sera laissée libre pour le moment par les bus de la TCAT pressentis initialement pour s'y arrêter.
Il précise également le passage du temps de dépose minute de 15 à 30 mn et de la généralisation de la gratuité jusqu'à 30 minutes par ailleurs.

Monsieur Florent BALLANFAT présente les projets de mise en accessibilité des gares de Nogent-sur-Seine et Romilly-sur-Seine prévus dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmé.

- Un usager s'inquiète de l'impact de la mise en accessibilité de ces gares sur les circulations de trains.
 - Sans disposer d'éléments précis à ce stade, sur l'impact de ces travaux, Monsieur Pascal THORENS, Directeur Pôle Clients et Services à la Direction Territoriale Grand, SNCF Réseau explique que ces travaux sont généralement organisés de façon à maintenir libre une voie d'accès permettant aux trains de circuler.

4. Evolution de l'offre de transport

- **Rappel des évolutions au service annuel (SA 2019)**
- **Principales évolutions à la rentrée 2019**
- **Perspectives au SA 2020**

La Région présente le bilan des modifications de desserte au service annuel 2019, les évolutions à venir pour la rentrée et pour le service annuel 2020 (cf présentation).

3. Points spécifiques au COREST

- **Actualités des transports scolaires et interurbains**
- **Système d'Information Multimodal : Fluo.eu**

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^{er} semestre 2020.

Monsieur Jacques BEAUJEAN récapitule les travaux à mener dans le cadre de groupes de travail associant ceux qui en feraient la demande, notamment sur le suivi de la régularité et des suppressions de trains, et sur les moyens de substitution durant les travaux du Tunnel des Bouchots.

Les points à l'ordre du jour étant épuisés, il remercie les participants, les invite à poursuivre les échanges autour du verre de l'amitié et clôt la réunion à 21h30.

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 Annie DUCHENE, Conseillère régionale Grand Est
M. Valery DENIS, Vice-président de Troyes Champagne Metropole
M. Martin GABRIEL, Chef de Cabinet de Monsieur François BAROIN, Maire de Troyes
M. Jean-Baptiste ROTA, Maire de Vendevre-sur-Barse
M. Dominique THOMAS, DGS de Nogent-sur-Seine

Associations et usagers :

Mme Léa MONTELLA, Association des Usagers entre Paris et Troyes (AUPAT)
Mme Stéphanie COGNON, Usagère
M. Adrien MOREAU, Usager
M. Anthony SIMON, Usager
Mme Apolline NOSAL, Usagère
Mme Alice DELAMARCHE, Usagère

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

M. Jean-Guillaume LAGOUTTE, Directeur Transdev Territoire Champagne-Ardenne
Mme Carine LOURDELET-BALTAZART, Responsable du Site Troyes – Reims, Transdev

SNCF Mobilités - TER :

Mme Stéphanie DOMMANGE, Directrice Régionale SNCF Grand Est
M. Léonard GIRAUD, Directeur des lignes Paris – Grand Est
M. Daniel GIN, Responsable de la Satisfaction Clients des Lignes Paris – Grand Est
M. Frédéric COCHETTO, Chargé d'études, TER Grand Est
M. Audry KURTZ, Responsable Marketing Dessertes, TER Grand Est
Mme Blandine BARANZINI-GOUHENANT, Responsable des relations institutionnelles Champagne-Ardenne, 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. Pierre DUFERT, CGT Cheminots

Autres organisations :

Mme Maïté ROLLET, Conseil départemental de l'Aube
Mme Evelyne DUBOIS, FNTV Aube
M. Jean-François LAVILLE, Journaliste L'Est Eclair

Région Grand Est :

M. Marc GIRAUD, Chef du Service Offre de Transport et Territoire, SO2T
M. Florent BALLANFAT, Chargé de mission, SO2T
Mme Jeanne-Laure BEURY, Stagiaire, SO2T
M. Thomas HEIDERICH, Chargé de mission Projets Ferroviaires Structurants, DTM
Mme Agnès BOBROWSKI, Chargée de missions des politiques financières et organisation
de l'offre réseaux, DTM
M. Gérald NIE, Chef du Service Transports Aube, Maison de la région de Troyes
M. Thierry SIMON, Service Transports Aube, Maison de la région de Troyes

Excusés :

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