

**Comité Régional des Services de
Transport**

COREST

MULHOUSE NORD

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Réunion du 20 juin 2023 à 18h

Maison de la Région de MULHOUSE

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.

Le présent relevé de conclusions ainsi que le document de présentation projeté lors du COREST Mulhouse Nord sont accessibles en ligne sur le site internet de la Région Grand Est (soit en suivant le lien <https://www.grandest.fr/comites-regionaux-services-de-transport-corest/corest-mulhouse-nord/>, soit, sur la page d'accueil du site de la Région Grand Est, en faisant une recherche (loupe) « COREST Mulhouse Nord »).

Présidence du COREST Mulhouse Nord :

M. Thierry NICOLAS, Conseiller Régional Grand Est, Adjoint au Maire de Mulhouse, Conseiller Communautaire délégué Mulhouse Alsace Agglomération

Région Grand Est :

Valérie SCHNEIDER, Cheffe du Service Organisation de l'Offre Ferrée (S2OF)
Fabien VIELJUS, Chef du Service Transports – Maison de la Région de Mulhouse
Christine STEINER, Chargée de mission – Territoire Sud Alsace
Marie-Laure BOTZUNG-VIDAL, Chargée de mission Territoire Nord Alsace (en appui)

SNCF Voyageurs :

Nicolas BORDILLAT, Directeur des lignes TER Alsace
Danilo CAPRIULO, Directeur Territorial Production - Alsace
Yasmina DE FINA, Responsable de lignes Sud Alsace
Sandrine BERTRAND, Responsable de lignes Centre Alsace

SNCF Réseau :

Florence KRAEMER, Responsable de l'Unité Voyageurs
Mélanie BRAJON, Chargée de compte TER – Alsace / Lignes 1 et 4

La liste des participants et des personnes excusées est jointe en annexe.

* * *

M. NICOLAS, Président du COREST Mulhouse Nord, souhaite la bienvenue aux participants, remercie M. GOEPFERT, Directeur de la Maison de la Région de Mulhouse, d'accueillir la réunion à la Maison de la Région, et salue les membres de la table d'honneur, les élus présents et tous les participants.

Propos introductifs :

M. NICOLAS rappelle que le dernier COREST Mulhouse Nord s'est tenu le 05 juillet 2022 dans le même lieu. Il précise que chacun doit pouvoir s'exprimer, avec néanmoins un objectif de fin de réunion vers 20h.

M. NICOLAS présente l'ordre du jour et détaille les points clés de l'actualité de la Région.

1. Actualités de la Région Grand Est

Les bassins de mobilité : conformément à la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) la Région a défini, en concertation avec les EPCI du territoire, des périmètres de bassins de mobilités. La Région va prochainement réunir de nouvelles instances de référence pour échanger sur les mobilités, tous modes confondus, qu'elles soient de compétence régionale ou locale. Chaque comité aura pour objectif de définir ses priorités et ses ambitions en termes de mobilité et de complémentarité d'offres. Ces éléments aboutiront à la signature d'un contrat opérationnel de mobilité (COM) qui traitera également de la mobilité solidaire.

Les chiffres clé 2021 du TER FLUO Grand Est.

Le budget : 1,2 milliard d'euros, 1er poste de dépense régional, + de 30% du budget régional :

- Investissements conséquents en matière de matériel roulant ferroviaire ;
- Interventions volontaristes au-delà du strict champ de compétences, dont notamment en matières de projets de modernisation des gares et des infrastructures ferroviaires.

La gamme tarifaire : un bilan positif, après les évolutions de 2022 avec notamment une augmentation de 138% des porteurs de cartes FLUO.

M. BORDILLAT présente le dispositif « RECONTACT CLIENT » qui s'applique en cas de suppression totale ou partielle d'un train. Il concerne :

- Les clients occasionnels ayant acheté un billet pour un train désigné et ayant laissé leurs coordonnées,
- Les abonnés après création et activation d'un compte SNCF sur le site TER Grand Est.

Ce dispositif sera opérationnel sur l'ensemble des lignes TER d'ici l'automne 2023

M. VIELJUS rappelle les facilités d'accès aux cars du réseau Fluo 68 pour les usagers du réseau TER.

2. Liaison Bollwiller - Guebwiller

La Région retrace brièvement les conclusions des dernières rencontres relatives à la liaison Bollwiller – Guebwiller, et rappelle qu'une étude de mobilité est en cours. Elle présente l'évolution de l'offre routière Fluo 68 pour ce qui concerne l'axe Bollwiller – Guebwiller – Rouffach (cf. présentation).

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- La ligne routière directe Colmar – Guebwiller a été supprimée. Il faut désormais prendre une correspondance à Rouffach.
- Certains conducteurs de cars ne sont pas informés de la gratuité d'accès au réseau cars Fluo 68 sur présentation d'un titre ferroviaire.
- Il est relevé une absence :
 - o de communication sur la disponibilité du service de Guebwiller vers Rouffach,
 - o de communication entre car et train, ce qui conduit à des ratés de correspondance,
 - o d'informations sur la tarification,
 - o d'indications sur l'existence des lignes de cars en correspondance dans les fiches horaires,
 - o d'informations en gare,
 - o d'informations à destination des personnes à mobilité réduite (PMR) : les cars sont-ils accessibles ? Où trouver les informations ?
- Le service n'est pas satisfaisant. Il faudrait qu'il fonctionne mieux.

- Il faudrait faire une annonce comme en gare de St Louis pour les navettes de l'EuroAirport.
- La liaison Guebwiller – Rouffach ne serait pas sur le site Fluo.eu.
- Des élèves de Mulhouse ont connu quelques déboires, notamment quant au lieu de dépose en ville.
- Il n'est pas possible de mettre des vélos dans les cars.
- Pourquoi la ligne Bollwiller - Guebwiller a-t-elle disparu des cartes SNCF ? La ligne Colmar - Ensisheim existe toujours. Le rétablissement de la ligne sur les cartes SNCF est demandé.
- Quand est-ce que les groupes de travail (étude mobilité) seront mis en place et est-ce que les habitants de Guebwiller y seront associés ?

Contrat de Plan Etat – Région (CPER) :

- o M. KELLER, Conseiller Municipal de Guebwiller, salue la mise en place des lignes routières. Il signale qu'un courrier de M. KLEITZ, Maire de Guebwiller, a été transmis à la Région. Dans celui-ci, M. KLEITZ demande si la réouverture de la ligne Bollwiller – Guebwiller est toujours inscrite dans le futur CPER, et dans la négative, demande à ce qu'elle le soit. M. KLEITZ sollicite un entretien avec le Président de la Région, M. LEROY.
- o Quelle est la volonté de la Région sur ce sujet ?
- o La Région fait-elle du lobbying afin que la réouverture ferroviaire de Bollwiller – Guebwiller soit inscrite au CPER ? Dans la négative, les élus régionaux doivent faire du lobbying en ce sens auprès de l'Etat.

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- Le temps de parcours Colmar - Guebwiller est plus intéressant en car + train, même s'il y a une rupture de charge. Les correspondances sont systématiques entre les deux modes. C'est une logique de parcours multimodal, avec une politique de rabattement sur les gares, mise en place depuis la rentrée de septembre 2022.
- Les conducteurs ont été sensibilisés à la tarification train + car. Mais il peut y avoir des « ratés ». L'information sera à nouveau diffusée. Ne pas hésiter à faire remonter à la Région les problèmes rencontrés.
- La liaison Guebwiller – Rouffach est bien intégrée sur le site Fluo.eu (voir quel est le problème).
- Le doublage scolaire Bollwiller – Guebwiller sera maintenu.
- M. NICOLAS indique qu'il n'a pas d'information de l'Etat sur le CPER et qu'il ne peut s'engager sur la politique nationale. Il serait plus pertinent d'interroger les députés ou le Vice-Président de la Région délégué aux Transports et mobilités durables.
- M. CATTIN signale que le projet a été inscrit puis retiré. Depuis lors, il n'y a plus d'informations. Il faut un discours de vérité.
- M. NICOLAS va se rapprocher du Président LEROY concernant le rendez-vous souhaité par M. KLEITZ.

A noter qu'une banderole « 50 ans sans train ça suffit – Ensemble pour le retour du train » a été déployée par le Collectif « 50 ans sans train ça suffit » et par l'association FloriRail devant la Maison de la Région et dans la salle, en amont de la réunion.

3. Vie des lignes régionales

- Ligne TER 200
- Ligne Colmar - Mulhouse (omnibus)
- Ligne Mulhouse - Thann – Kruth
- Ligne Colmar - Munster – Metzeral

SNCF Voyageurs présente la régularité, le nombre de circulations, le nombre et les causes de suppressions, ceci pour l'année 2022 et le 1^{er} trimestre de l'année 2022 versus le 1^{er} trimestre de l'année 2023, ainsi que la typologie des clients et l'évolution du trafic. Elle expose ces données pour les différentes lignes du territoire du COREST Mulhouse Nord (cf. présentation).

Ligne TER 200

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- Les rames du TER200, à l'extérieur, sont particulièrement sales. Cela ne laisse pas une bonne image aux voyageurs.
- Beaucoup de voyageurs étrangers se déplacent en train avec leur vélo, notamment vers Zurich. Quand est-ce que les rames (Corail) seront plus capacitaires pour l'emport des vélos ?
- Souhait de connaître les horaires des trains en retard ou supprimés. La majorité d'entre eux semble être en heures de pointe.

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- SNCF Voyageurs informe de l'expérimentation en cours sur la propreté extérieure, réalisée avec de nouveaux produits. Les pratiques de limitation de l'usage de l'eau en relation avec la lutte contre la sécheresse n'arrangent pas la situation.
- SNCF Voyageurs ne dispose pas des statistiques concernant les retards ou suppressions en heures de pointe. Mais il n'y a pas de raison de penser qu'ils se produisent plus particulièrement à ces périodes. En revanche, il peut y avoir plus d'impacts du fait d'un nombre supérieur de trains en circulation.
- Les voitures Corail sont anciennes. Même si elles sont confortables et permettent de transporter facilement des bagages, elles ne répondent plus à la totalité des besoins actuels, en particulier en matière d'accessibilité. Les vélos sont interdits en heures de pointe car ce ne serait pas gérable. Pour le remplacement des rames Corail au début de la prochaine décennie, il faut trouver du matériel capacitaire, capable de fortes accélérations, roulant à 200 km/h, et autorisé à circuler en Suisse.

Ligne Colmar - Mulhouse (omnibus)

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- La qualité de production a nettement diminué depuis le COVID : le train de 7h09 à Raedersheim (vers Colmar), très prisé des scolaires, manque souvent de capacité. Il a même été supprimé.
- L'information voyageurs est déficiente ou trop tardive. L'écran sur le quai a été en panne pendant trois mois.

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- En sortie de COVID, SNCF a été confrontée à un manque de personnel, engendrant des retards de maintenance, d'où une réduction des compositions pour assurer le service, même dégradé. Actuellement, en heures de pointe, SNCF engage tout le matériel dont elle dispose, malgré une organisation de la maintenance passée en 3x8.
- Les afficheurs ont été frappés d'obsolescence car ils fonctionnaient avec une technologie 2G. Il a fallu attendre le réapprovisionnement pour les remplacer.

Ligne Mulhouse – Thann - Kruth

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- Le (très bon) taux de régularité étonne : il ne reflète pas le ressenti de la haute vallée. Souhait d'avoir des statistiques différenciées pour le train classique et le tram-train, ce dernier tirant les statistiques vers le haut.
- Le problème de panne des afficheurs s'est également produit sur la ligne Mulhouse – Thann – Kruth.
- Interrogations sur la suppression de la gamme Attitudes au 1^{er} juillet 2023.
- Il faudrait pouvoir annoncer de manière sonore, dans les petites gares, la suppression de trains qui restent affichés.
- Il faudrait moins de trains en heures creuses et davantage de trains en heures de pointe, différencier les écrans départs et arrivées, et faire apparaître les trains supprimés en rouge (et non clignoter).
- Quelles sont les recettes de la ligne par rapport aux charges ? Cette question avait déjà été posée lors du COREST 2022 mais était restée sans réponse.

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- Les statistiques de régularité sont bien celle de SNCF (et non celles de Soléa). Le ressenti peut être différent de la réalité.
- La suppression de la gamme Attitudes, décidée d'un commun accord par Mulhouse Alsace Agglomération, la Région, SNCF et Soléa, est présentée dans la partie 6. « Evolutions de l'offre de transport TER ». Cette gamme de tarification, utilisable dans les cars, trains et trams-trains de la vallée de la Thur est difficile à appréhender, se superposant à la tarification « fer sec » et Soléa. Elle est peu utilisée et source de confusion. Sa suppression permet le retour au droit commun et de proposer des abonnements « Primo + » et « Presto + » (train ou tram-train + réseau urbain).
- La prise de parole à distance dans les petites gares n'est pas possible à l'heure actuelle. Toutefois, en cas de suppression de train inopinée, l'affichage se met à jour.

(Hors réunion) La Région indique que le taux de rendement interne de la ligne ne dépassait pas 9% entre 2018 et 2021.

Ligne Colmar – Munster - Metzeral

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- La baisse de la fréquentation est la conséquence de la baisse de la qualité de service.
- Mention positive pour la réunion qui s'est tenue au mois de mai au Lycée Kirschleger (en présence de la Région et de SNCF).
- SNCF a informé les abonnés d'une réduction sur les abonnements de juin et juillet, mais certains abonnés n'étaient finalement pas concernés.
- La ligne Colmar – Metzeral est la variable d'ajustement en Alsace.

Guichet de la gare de Munster :

- o Le guichet est quelquefois fermé, avec l'information « fermeture exceptionnelle » lorsque la guichetière est en congé ou absente (ou une information erronée concernant la date de fermeture).
- o Lorsque la gare de Colmar manque de personnels aux guichets, elle fait appel à la guichetière de Munster.
- o Quel est l'avenir du guichet de Munster ?

- Il faudrait retenir le train (pour Metzeral) en gare de Colmar lorsque le TER200 est en retard de quelques minutes.
- Les correspondances trop courtes en gare de Colmar poussent les scolaires à des comportements dangereux, comme le franchissement des voies (notamment entre le train arrivant de Metzeral à 17h53 et le TER200 partant à la même heure pour Mulhouse).
- Il y a trop peu de contrôles. Certains usagers ne prennent plus d'abonnements. Le risque encouru d'être contrôlé n'incite pas à l'achat d'un abonnement, le coût d'une contravention étant moins cher sur la durée.
- Les contrôleurs doivent être bien informés des différentes tarifications et réductions.
- Quelle est la régularité des contrôles ?

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- La Région a demandé à SNCF de respecter son engagement vis-à-vis des abonnés à qui elle avait annoncé à tort une réduction (car celle-ci ne concernait en fait que les usagers du Réseau Express Métropolitain Européen (REME)).
- Des campagnes de recrutement sont en cours, tant pour l'escale que pour l'accompagnement. Le Groupe SNCF est créateur net d'emplois pour la 1^{ère} fois depuis plusieurs années.
- L'amélioration des correspondances est un sujet qui est examiné dans le cadre de l'étude en cours (voir point 6. Evolutions de l'offre de transport TER). C'est un point prioritaire.
- SNCF annonce le prolongement jusqu'à Metzeral d'un des deux derniers trains du soir, actuellement terminus Munster, au service annuel 2024. Cela permettra d'offrir pour les gares situées entre Munster et Metzeral une solution ferroviaire plus tardive en fin de journée qu'actuellement.
- SNCF précise que le matériel permet de rouler sans contrôleur (agent d'accompagnement). Différentes palettes de solutions existent pour réaliser la lutte anti-fraude : par des binômes, par des opérations à l'embarquement et au débarquement, contrôle de tous les billets, contrôleurs en civil... La régularité des contrôles est une information qui n'a pas vocation à être communiquée au public, et il est rappelé que seuls les voyageurs munis d'un billet peuvent accéder au train.

4. Travaux sur le réseau

SNCF Réseau présente quelques chiffres-clefs à l'échelle du Grand Est et les principaux chantiers pour les années 2023, 2024 et 2025 sur le périmètre du COREST Mulhouse Nord (cf. présentation).

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- Comment les usagers de la ligne Mulhouse – Thann – Kruth seront-ils informés des travaux prévus cet été ?

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- SNCF indique qu'une communication est prévue à destination des usagers : l'information sera reprise sur les afficheurs et sur des affiches en gares, et un mailing sera envoyé à tous les abonnés. Des gilets bleus assureront l'information quelques jours avant et après le démarrage des travaux. La fiche horaire sera mise en ligne sur le site TER Grand Est dès le 21 juin. Les élus de la ligne ont également été informés.

5. Investissements dans les gares

La Région présente les investissements dans les gares sur le périmètre du COREST Mulhouse Nord (cf. présentation).

Les interrogations / avis / remarques des participants au COREST :

- Le parking de la gare de Bollwiller est saturé dès 8h et la fréquentation a augmenté. Pourquoi le projet d'extension du parking n'avance-t-il pas ?
- Quand est-ce que la gare de Bollwiller sera rendue accessible aux PMR ?
- La gare de Bollwiller est très fréquentée, y compris par des voyageurs à vélo. Il faudrait à minima installer des goulottes dans les escaliers.
- Les travaux (réparation des marquises) de la gare de Mulhouse n'ont pas pu être effectués l'an passé en l'absence d'entreprises candidates. Quelle est la personne de Gares & Connexions à contacter pour lui indiquer une adresse d'un ferronnier ?
- Un escalier (d'accès aux quais) est actuellement condamné en gare de Mulhouse, sans aucune explication.
- La suppression de la passerelle piétons (dite « Wallach ») pénalise les habitants, d'autant plus que les passerelles SNCF sont fermées entre 1h et 4h.

Les précisions de la Région, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau durant la réunion :

- M. JULIEN, Maire de Bollwiller, explique que le projet de piste cyclable, qui devrait passer sur l'emplacement de l'extension du parking, est entre les mains de Mulhouse Alsace Agglomération. Mais la personne en charge du dossier est partie à la retraite. Il confirme que la Région Grand Est a déjà accordé une subvention. Le problème étant logistique et non financier, il espère que le projet pourra aboutir au cours de l'année 2023.
- Concernant les gares à rendre accessibles aux PMR, la Région poursuit les travaux liés à l'Ad'AP - SD'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée - Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée) selon les termes du décret n° 2014-1323 du 4 novembre 2014. 65 gares avaient été identifiées comme prioritaires. Lorsque celles-ci auront été rendues accessibles, d'ici 2028 environ, un nouveau plan pourra être étudié.
- La Région transmettra à Gares & Connexions les questions et sollicitations relevant de cette entité.

(Hors réunion) La Région a transmis au demandeur les coordonnées d'un contact à Gares & Connexions.

6. Evolutions de l'offre de transport TER

La Région présente l'évolution de l'offre de transport pour les différentes lignes du territoire du COREST Mulhouse Nord (cf. présentation). Ce sujet a déjà été largement discuté précédemment, il n'y a plus de question.

Les points à l'ordre du jour étant épuisés, M. NICOLAS remercie les participants et clôt la réunion. Il informe l'assemblée du départ de Christine STEINER, chargée de mission à la Région, et la remercie chaleureusement pour le travail réalisé sur les lignes du Sud Alsace. Il invite les participants à poursuivre leurs échanges autour du verre de l'amitié.

* * *

En annexe :

- Liste des personnes ayant signé la feuille de présence et liste des personnes excusées.

Annexe :

Liste des personnes ayant signé la feuille de présence :

Prénom	Nom	Fonction, Collectivité, Institution, Usager...
Léa	ABOSSOLO	Usagère
Véronique	ADOLPHE	Proviseure Lycée Joseph Storck
Philippe	AULLEN	Collectif Citoyen de Guebwiller
Franck	BEZANNIER	Parc Naturel Régional des Ballons des Vosges (PNRBV)
Pierre	BOMBOIS	Association des Usagers des Transports du Sud Alsace (AUT Sud Alsace)
Jacques	CATTIN	Conseiller Régional Grand Est
Michaël	CATY	Ville de Thann
Pascal	CHAUVY	Mulhouse Alsace Agglomération
Alain	DIOT	Collectif 50 ans sans train ça suffit
Laurent	DREYFUS	Conseiller Régional Grand Est
Nathalie	DUBIÉ	Association des Usagers des Transports du Sud Alsace (AUT Sud Alsace)
Damien	FOUCRÉ	Alsace Destination Tourisme (ADT)
Cécile	GERMAIN	Conseillère Régionale Grand Est
Pierre	HARTMANN	Association pour la Promotion de la ligne de chemin de fer Colmar-Metzeral (APCM)
Véronique	HEGY	Usagère
Béatrice	HESS	CESER Grand Est
André	HOFFMANN	Usager
Jean-Paul	JULIEN	Maire de Bollwiller
Laurent	KAMMERER	Usager
Yann	KELLER	Conseiller Municipal de Guebwiller
Sylvie	KEMPF	Adjointe au Maire de Thann
Robin	KOHLER	FloriRail
Pierre	MAILLARD	Usager
Florent	MANRIQUE	AUT Sud Alsace / FNAUT Grand Est
Alain	MASSON	Usager
Loïc	MINERY	Vice-Président de Mulhouse Alsace Agglomération
Jean-Jacques	ORIO	Adjoint au maire de Bollwiller
Agnès	SCHNEIDER	Conseillère Municipale de Mulhouse
Dominique	STEIGER	CESER Grand Est
Jeanne	STOLTZ-NAWROT	Thur Ecologie et Transports (TET)
Mathieu	TAQUARD	Président de FloriRail
Perrine	TORRENT	Conseillère Municipale de Thann
Jean-Luc	VERNETTE	FloriRail
Annette	WALTER	Thur Ecologie et Transports (TET)
Christophe	WOLF	Mulhouse Alsace Agglomération
Stéphane	ZIEGLER	Adjoint au Maire de Merxheim

Liste des personnes excusées :

Prénom	Nom	Fonction, Collectivité, Institution, Usager...
Sabine	DREXLER	Sénatrice du Haut-Rhin
Yves	GOEPFERT	Vice-Président Mulhouse Alsace Agglomération
Nadège	HORNBECK	Vice-Présidente Région Grand Est
Christian	KLINGER	Sénateur du Haut-Rhin
Franck	LEROY	Président de la Région Grand Est
Michèle	LUTZ	Maire de Mulhouse
Hubert	OTT	Député du Haut-Rhin
Thibaud	PHILIPPS	Vice-Président Région Grand Est
Raphaël	SCHELLENBERGER	Député du Haut-Rhin
Patricia	SCHILLINGER	Sénatrice du Haut-Rhin
Nadine	SPETZ	Maire de Felling